



2021年
春・夏
開催

【新築業、リフォーム業に携わる人材向け】
**対人スキル向上研修
公開講座のご案内**

新人の実践対応スキル向上研修

お客様宅訪問時対応スキル向上研修

お客様と仲良くなる会話のスキル向上研修

**若手工事担当者の対人スキル向上研修
(職人指導編)**

**若手工事担当者・設計担当者の
対人スキル向上研修
(お客様対応編)**

公開講座のご案内：新人～若手（職種問わず）対象

新人の実践対応スキル向上研修	3
お客様宅訪問時対応スキル向上研修	5
お客様と仲良くなる会話のスキル向上研修	7

公開講座のご案内：若手工事担当者・設計担当者対象

若手工事担当者の対人スキル向上研修（職人指導編）	9
若手工事担当者・設計担当者の対人スキル向上研修（お客様対応編）	11

お申込み～ご受講までの流れ	13
----------------------	----

よくあるご質問	15
----------------	----

研修担当講師および運営会社のご紹介	16
--------------------------	----

ご同意事項	17
--------------	----

お申込書	19
-------------	----

新人の実践応対スキル向上研修

▶ 新人さんの基本応対力不足に手を差し伸べていますか！？

導入教育などでビジネス人意識への切り替えやビジネススキルをガイダンス的に学んでも、実務への適応となると、学んだことを忘れてしまっていたり、つい我流が出てしまったりして、身につけていないことも多いものです。

■電話応対で無意識に・・・

受話器を置く際に乱暴に「ガチャ切り」をしている

お客様との会話の際に、つい友達言葉を使っている



■対面での応対時に無意識に・・・

丁寧な挨拶ができていなくて、お客様に不快感を持たせてしまっている

コンプライアンスを無視するような発言が出て、お客様をビックリ（不安）させてしまっている

これらは基本的なことなのですが、管理職の悩みは尽きません。



新人に習得して欲しい知識やスキルは多々ありますが、お客様や仕事の関係者との接点での応対力の習得が緊急課題となっています。そして、この応対力を身につけることは仕事への自信づくりにもつながっていきます。

■ 研修の主なテーマ

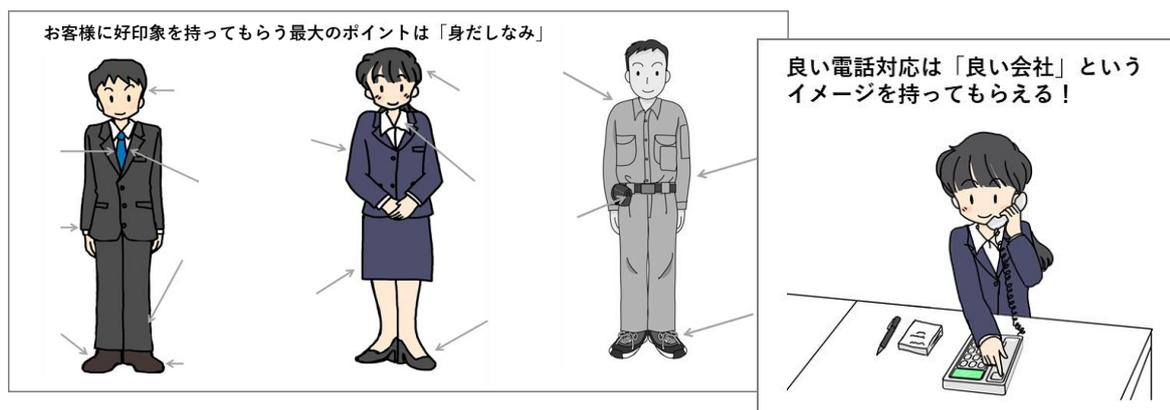
- ・電話でのお客様応対の実践スキルを習得する
- ・対面でのお客様応対の実践スキルを習得する
- ・会社やお客様、仕事の関係者が安心できるコンプライアンスの基本知識を身につける

▶ 開催概要

研修名	新人の実践対応スキル向上研修 (お客様の信用をつくるビジネスマナーとコンプライアンス)		
研修のねらい	お客様に対する丁寧な対応が「良い会社」を印象付け、コンプライアンス順守の姿勢が「会社の信用をつくる」ことを理解し、実践スキルを習得する ・お客様対応の実践スキルを習得する ・コンプライアンスへの理解を深め、間違い行動を防止する		
開催方式	Zoomによるオンライン研修方式 ※1名様からご参加いただけます		
主な対象者	新人（職種は問いません）		
開催日時	2021年4月20日（火）／2021年4月26日（月） いずれも13：30～16：45		
受講料	22,000円 (消費税込、一人当たり)	定員	20名

主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 電話対応の基本を確認し、習得しよう <ol style="list-style-type: none"> 電話対応は「会社の看板！」明るく元気に、丁寧に 電話の受け方（様々なケース）の実践スキルを習得しよう 対面での対応の基本をマスターしよう <ol style="list-style-type: none"> 印象管理の4つのポイント（身だしなみ、笑顔、アイコンタクト、挨拶）を習得しよう 対応時、気がつかないNG行動を知り、防止につなげよう コンプライアンス意識を高め順守行動につなげよう <ol style="list-style-type: none"> コンプライアンス違反を招く6つの非常識を知ろう 個人情報の取り扱いの注意点を知ろう
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▶ 研修資料の一部ご紹介



お客様宅訪問時対応スキル向上研修

▶ 「知らない！」で「お客様の不快感」を生み出していませんか？

「好印象の人の話はよく聴くけれど、悪印象の人の話は拒絶意識が増幅する」と言われています。お客様に不快な気持ちを持たれると、商談、折衝、打ち合わせなどすべてが上手くいきません。

- ・カバンやリュックを背負ったまま挨拶や話をしている
- ・お客様への名刺を片手でサッと渡したり乱暴に渡したりしてしまっている
- ・入室の際に声をかけないで入っている
- ・土間に置いたかばんをそのままフローリングに置いている
- ・約束の時間に遅れても平気である
- ・現調時、勝手に扉を開けている



こうした「知らないでとっているNG行動」は多くあります。

お客様のお宅を訪問するという事は、「お客様の土俵（生活の場）」に入り込んで行動するということであり、様々な配慮が求められます。訪問から辞去までの基本的な対応スキルを習得します。

■ 研修の主なテーマ

- ・インターフォンから玄関での挨拶までの基本行動を習得する
- ・玄関の上がり方から入室～着座までの基本行動を習得する
- ・会話の進め方～辞去までの基本行動を習得する

▶ 開催概要

研修名	お客様宅訪問時対応スキル向上研修		
研修のねらい	<p>お客様の信用を勝ち取る重要な要素である「訪問時の対応」をテーマに、訪問時の基本行動の一つひとつを点検し、スキルアップを図る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問前準備（身だしなみや駐車など）の重点ポイントをつかむ ・訪問～着座～会話～辞去までの重点行動を知り、習得する 		
開催方式	Zoomによるオンライン研修方式 ※1名様からご参加いただけます		
主な対象者	新人～若手（職種は問いません）		
開催日時	2021年5月13日（木）／2021年5月24日（月） いずれも13：30～16：45		
受講料	22,000円 （消費税込、一人当たり）	定員	20名
主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1.到着～インターフォン挨拶～玄関先挨拶の基本行動を習得しよう <ol style="list-style-type: none"> 1) 身だしなみなどの訪問前準備をしっかりとやろう 2) インターフォンでの挨拶、玄関先での挨拶を習得しよう 2.玄関を上がる～入室～着座の基本行動を習得しよう <ol style="list-style-type: none"> 1) 玄関での靴の脱ぎ方や入室の際の声掛けをしっかりとやろう 2) 上座と下座を知って適切な行動をとろう 3.会話～辞去の基本行動を習得しよう <ol style="list-style-type: none"> 1) お客様を不快にさせない会話の進め方を知ろう 2) 現調などで部屋に立ち入る際の基本行動を習得しよう 		

▶ 研修資料の一部ご紹介

無意識にやりがちな会話時のNG行動

「どうぞ」と言われたらどこに座りますか？

バルコニー

床の間

お客様と仲良くなる会話のスキル向上研修

▶ 本人とお客様とのギャップを感じることは？ その原因は？

仕事は一生懸命なのだが、お客様の要求や願望を受け止めきれていない…
時には、予想外の失注や不満、クレームを発生させてしまっている…

その理由の一つに、お客様と本当に仲良くなれていない（胸襟を開いて話せる関係になっていない）ことがあります。

加えて、お客様に伝えることに一生懸命で、お客様の想いや本音をよく聴くことができていないということがあります。



「内容さえ分かっただけなら選ばせてもらえる！」

└丁寧の説明しようとして説明内容が膨大なものになってしまっている

「せっかく準備したのだから…」

└説明資料を最初から順番に説明してしまう



「どんな人かよく解らない人から話を聞くのはつらい」

「一生懸命説明しようという姿勢はいいけれど、話が長すぎて…」

「関心のないところは、説明されても疲れるだけ…」

仕事の話だけではお客様と本当に仲良くなることは難しいのです。自分のこと、お客様のこと、世間のことなど雑談や世間話でお互いのことを知り、お客様と仲良くなるスキルを磨きます。

■ 研修の主なテーマ

- ・お客様を不快にさせる話し方に注意しよう
- ・世間話の有用性を知って、スキルアップを図ろう
- ・上手な会話は「良く聴くこと」、聴くスキルを高めよう

▶ 開催概要

研修名	お客様と仲良くなる会話のスキル向上研修		
研修のねらい	<p>お客様と仲良くなり、良好な関係を築くための世間話の有用性を知り、会話のスキルを向上させる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世間話の組み立て方、進め方を習得する ・お客様との会話場面で重要な「聴く」スキルを高める 		
開催方式	Zoomによるオンライン研修方式 ※1名様からご参加いただけます		
主な対象者	新人～若手（職種は問いません）		
開催日時	2021年5月20日（木）／2021年5月25日（火） いずれも13：30～16：45		
受講料	22,000円 （消費税込、一人当たり）	定員	20名

主な内容	<ol style="list-style-type: none"> お客様を不快にさせる話し方に注意しよう <ol style="list-style-type: none"> 1) 言葉遣いの基本マナーを習得しよう 2) お客様が聞きやすい話し方のポイントをつかもう 世間話の有用性を知り、ポイントを習得しよう <ol style="list-style-type: none"> 1) 世間話の「話題」と「準備」があれば怖くはない 2) 世間話の組み立て方を習得しよう 会話における「聴く」ことの重要性をつかもう <ol style="list-style-type: none"> 1) 聴くことの意味はどこにあるのかを知ろう 2) 聴く姿勢のポイント「うなづきと相づち」の使い方をマスターしよう
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▶ 研修資料の一部ご紹介

若い人や経験の浅い人はス
う傾向が強く、その結果主訴
がかかってしまうことがある
上位のステージで戸惑ったら
ことがポイント

向こうから話して
くれるように
仕向ける

《気をつけよう お客様を不快にさせる一言》

一言	お客様の受け止め
あー、〇〇ですか。これは良くあるんですよ…	だったら、最初からアドバイスがあってもいいんじゃないの。無責任だなあ。
すみません。ちょっと聞いてません…	営業さんに伝えたのに、全然伝わってないじゃないか。
それは私に言われなくても…	じゃあ、誰に言えばいいの。あなたが担当者（責任者）じゃないのか。
とりあえずつくってみました…	とりあえずじゃ困るんだよね。何のために希望を伝えたのかわからない。
こちらがお年寄りの部屋になります…	私の親だよ。お年寄りはないだろう。

無意識に行ってしまうがちな一言	適切な言い方
旦那さん、奥さん	

《話の展開力》

であっても、話す主体はお客様の方であることが望ましいものが、「会話を動かす力」です。
よって、お客様が抱える「不」や「望」にたどり着く時間もお客様が、話しやすいと感じてくれば話が進まず、望」にまでたどり着くことができないまま終わってしまう

ス
スタンド>

かし中華
→ ぎゅうり → ぎゅうり

<アドバンス>

若手工事担当者の対人スキル向上研修（職人指導編）

▶ 若手工事担当者の仕事力を向上させるために！

若手工事担当者の多くが職人を上手く動かすことができずに苦労し、悩んでいます。こうした悩みはなかなか表には出てきません。



「職人と打ち合わせをしているが、指示通りの仕事をしてくれない」

「現場での確認をお願いしたが、返事がない」

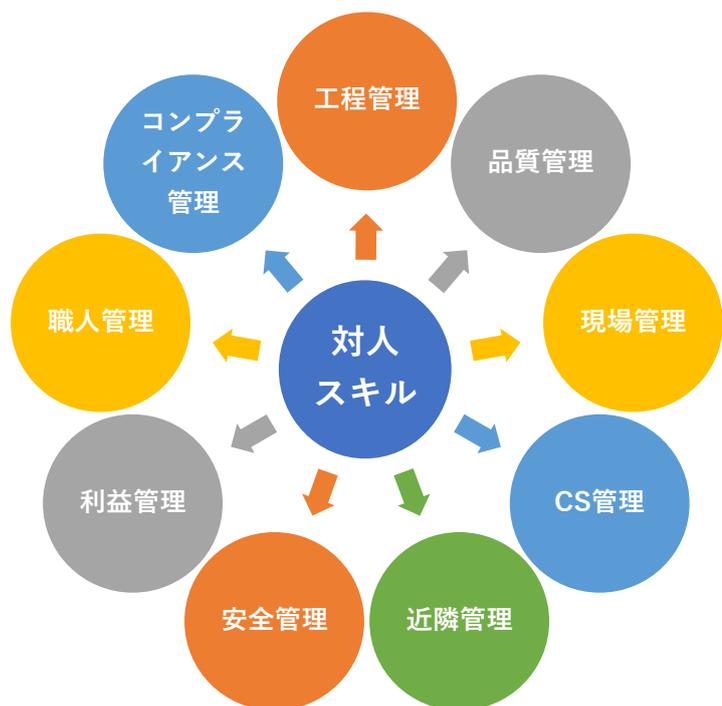
「工期や段取りの変更をお願いすると、不満や否定の態度が露骨に出る」

工事担当者の役割の根本は

「お客様の要求と期待を的確につかみ、お客様をはじめとした仕事の関係者とのコミュニケーションをしっかりと取り、職人を動かして期待成果を上げる」ことにあります。

そのために**必要不可欠なスキルが**

「**コミュニケーションスキルを中核にした対人スキル**」であり、工事担当者の9大役割を果たすための中核を成すものです。



対人スキルにはさまざまな要素がありますが、今回の研修では工事担当者と職人との間にはギャップが発生しやすいことを踏まえ、「現場での職人に対するコミュニケーション」を重点的に取り上げます。

■ 研修の主なテーマ

- ・ 職人と良い人間関係をつくる基本的心得と行動を知る
- ・ 職人と信頼関係をつくるコミュニケーションのとり方をつかむ
- ・ 職人を動かす指示命令のコミュニケーションの持っていく方をつかむ

▶ 開催概要

研修名	若手工事担当者の対人スキル向上研修（職人指導編）		
研修のねらい	職人との関係における悩みを解消するヒントをつかみ、人間関係における自信づけを図る ・職人の協力姿勢を引き出す「関係づくり」の実践ポイントをつかむ ・職人のやる気を引き出し期待通りの成果をあげる指導力発揮のポイントをつかむ		
開催方式	Zoomによるオンライン研修方式 ※1名様からご参加いただけます		
主な対象者	新人～若手の工事担当者、工事監督		
開催日時	2021年7月15日（木）／2021年7月20日（火） いずれも13：30～16：45		
受講料	22,000円 （消費税込、一人当たり）	定員	20名

主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1.工事担当者の役割と職人との関係をつかもう <ol style="list-style-type: none"> 1) 工事担当者に期待される役割と心得をつかもう 2) 現場で発生している「職人とのギャップ」と発生原因をつかもう 2.職人への指導力を発揮するコミュニケーション力を高めよう <ol style="list-style-type: none"> 1) 職人との報連相のあり方とさせ方、職人との話し方と聴き方のポイントを把握しよう 2) 職人への良い指示命令の出し方のポイントをつかもう 3.職人指導の実践ポイントをつかもう <ol style="list-style-type: none"> 1) 職人に話を持ち掛けたり指示を出す際の注意点を理解しよう 2) 職人に言いにくいことを言う時の注意点を理解しよう
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▶ 研修資料の一部ご紹介

職人との間に発生するギャップ

【監督が職人を見る眼】

- ①挨拶もできない職人は嫌だ
- ②お客様と十分な挨拶もできない職人は嫌だ
- ③こちらの頼みを素直に聞いてくれない職人は嫌だ（面倒くさがる）
- ④依頼しても頑固で言うことを聞いてくれない職人は嫌だ
- ⑤整理、整頓、清掃、養生がしっかりとできない職人は嫌だ
- ⑥工期意識が薄い職人は嫌だ
- ⑦あの人は一緒に仕事をしたくないなどわがままな職人は嫌だ
- ⑧同じミスを繰り返す職人は嫌だ
- ⑨苦手意識を前面に出す職人は嫌だ（自分勝手）
- ⑩自分の仕事以外は人任せにして協力しない職人は嫌だ

【職人が監督を見る眼】

どうな監督は嫌だ
命令口調の監督は嫌だ
よく変わる監督は嫌だ
のりごころしか考えていない
ルールを強弱をつ

職人とのコミュニケーションは…

必要なことは正確に伝えることが大切
メール、Faxを上手に使えばいい

人間関係も大切
直接会って色々なことを話した方がいい

ウチの仕事経験が長いからよく分かっている
余計なことは言わずに任せた方がいい

忙しいから仕事以外の話をしている余裕がないから仕方ない

信頼関係ができていないから改めて人間関係を考える必要はない



若手工事担当者・設計担当者の対人スキル向上研修（お客様対応編）

▶ 若手設計担当者の仕事を向上させるために！

お客様との意思疎通がうまくいかないなど、関係づくりに苦手意識をもっている工事担当者・設計担当者が多くいます。

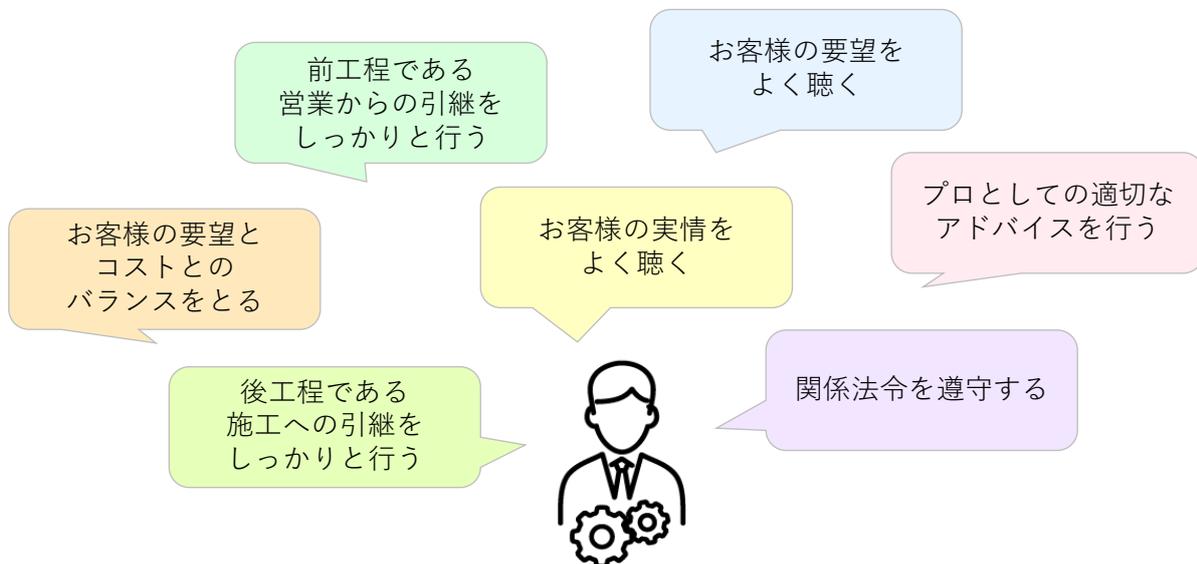


「初対面のお客様への話の切り出しができない、世間話もうまくできない」

「こちらの意図を伝えつもりでも、お客様に伝わっていないことが多い」

「リアクションの薄いお客様への対応に苦慮している」

設計担当者の役割は図面を引くことではありません。「お客様の夢や想いを現実化する」のが本質的な役割であり、それを果たすため設計担当者には**お客様をはじめとする関係各所とのコミュニケーションスキルが必須**です。



今回の研修では、お客様の想いを受けとめ満足度向上につなげるための基礎となる「お客様との信頼関係づくり」の観点から、コミュニケーションスキルを磨きます。

■ 研修の主なテーマ

- ・お客様との間で発生するギャップを知り、防止策につなげる
- ・お客様と良い人間関係をつくる世間話のスキルを高める
- ・仕事を上手に進める「正しく聴くスキル、正しく理解するスキル、正しく伝えるスキル」をつかむ

▶ 開催概要

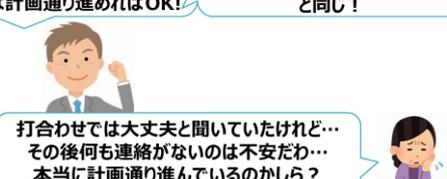
研修名	若手工事担当者・設計担当者の対人スキル向上研修（お客様対応編）		
研修のねらい	<p>お客様との信頼関係を築くコミュニケーションスキルの向上を図る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様とのすり合わせ精度を高め、仕事をスムーズに進めることができるポイントをつかむ ・お客様の不安事や要求を適切に把握し、お客様の満足度を高めるポイントをつかむ 		
開催方式	Zoomによるオンライン研修方式 ※1名様からご参加いただけます		
主な対象者	新人～若手の工事担当者、工事監督、設計担当者、インテリアコーディネーター		
開催日時	2021年6月15日（火）／2021年6月24日（木） いずれも13：30～16：45		
受講料	22,000円 （消費税込、一人当たり）	定員	20名
主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1.工事担当者、設計担当者に求められるコミュニケーションの特性を知ろう <ol style="list-style-type: none"> 1) コミュニケーションは「認識ギャップを発生させやすい」ことを知ろう 2) ギャップを抑えるのもコミュニケーション、そのコツをつかもう 2.効果的なコミュニケーションのための要点をつかもう <ol style="list-style-type: none"> 1) コミュニケーションの内容と手段の適切な使い方をつかもう 2) よく聴き、正しく理解し、正しく伝えるためのポイントを把握しよう 3.難しい課題を円滑に進めるための技術をつかもう <ol style="list-style-type: none"> 1) クッション言葉の使い方を知ろう 2) 応酬話法の使い方を知ろう 		

▶ 研修資料の一部ご紹介

コミュニケーションは量が質をつくる

前回の打ち合わせで全ての項目を確認し合意したから大丈夫！
後は計画通り進めればOK!

工程通り進んでいるのだから、細かな報告までは必要ない！
「便りが無いのは元気な証拠」と同じ！



打ち合わせでは大丈夫と聞いていたけれど…その後何も連絡がないのは不安だわ…本当に計画通り進んでいるのかしら？

お客様の話の聴

信頼関係を築くためのポイントを傾けて聞くこと』

聴するのはなかなか難時は、先を促し、お客様が話したいようになるまでお客様の言い分を聴いたこ

クッション言葉を上手く使う

それはムリです！

そのご希望は難しいですね！

〇〇はお客様の方でやってください

はっきりと言ってくれるのはいいけれど、もう少し気をつけてほしいよなあ…

〇〇はお客様の方で準備しておいてください



お申込み～ご受講までの流れ

1. お申込み

- ・本冊子最終ページの「お申込書」に必要事項をご記入の上、FAXまたはメールにてお申込みください。
受付後、「受付完了メール」をお送りします。
- ・お申込みの締め切りは、研修開催日の2週間前です。

2. お支払い

- ・受講料のお支払いは、研修開催前をお願いいたします。
- ・お申込み受付後、3営業以内にご請求書を発行してお送りしますので、指定口座にお振込みください。
- ・ご請求書はPDFファイルにてメール送信いたします。（ご請求書原本の郵送をご希望の方は、「お申込みフォーム」内の該当欄にチェックをお願いいたします）
- ・請求書発行日の1週間以内にお振込みをお願いいたします。

3. 受講証などの発行・発送

- ・お支払いの確認後、研修開催10日前より「受講証」「受講のご案内」「教材」「受講後アンケート」を申込責任者様に順次発送いたします。
お受け取り後、ご受講者様へお渡しください。

※当日のZoomサインインに必要な情報（ミーティングIDなど）は、受講証に記載しております。



4. ご受講前日までの準備

受講環境の確認と準備を開催前日までにお願いいたします。

①場所

講師の声が聞き取りやすい静かな環境、ワークやグループディスカッションなどで声が出せる環境をご準備ください。

②使用機器

PCを推奨しています。タブレットは可能です。スマートフォンは不可です。

③インターネット

有線LANでの受講を推奨しております。

④スピーカーとマイク

- ・「1人1台のPC（もしくはタブレット、以下同じ）」となる場合、PCに接続可能なマイク付きヘッドセットやイヤホンをご準備ください。
- ・「複数人で1台のPC」となる場合、PCに接続可能なスピーカーと複数人で使えるマイクをご準備ください。

⑤カメラ

PCにカメラが内蔵されていない場合、PCに接続できるカメラをご準備ください。

⑥Zoomのインストール

ZoomのPC用アプリを事前にインストールしてください。

5. 受講当日

- ・研修開始10分前までにZoomにサインインしてください。
- ・ご受講者様には、研修にふさわしい服装でのご参加をお願いいたします。
※サインインの方法や注意事項などは「受講のご案内」でお知らせいたします。

6. 受講後アンケート

- ・ご受講者様には受講後アンケートをご提出いただき、ご受講の完了とします。
- ・アンケートは、受講後3日以内にお申込み責任者様にてお取りまとめください。その後、未来マネジメントへFAXもしくはメールにてご送付をお願いいたします。送付先はお申込み時と同じです。

よくあるご質問

◆申込み後に参加日程の変更はできますか？

⇒可能です。お申込み時と同じ宛先までご連絡ください。

ただし、受講定員を大幅にオーバーする場合はお断りさせていただく場合がありますので、ご了承ください。

◆受講のキャンセルはできますか？

⇒可能ですが、お振込みいただきました受講料は原則返金いたしませんので、ご了承ください。

その他ご不明な点などありましたら、恐れ入りますが下記までご連絡いただけますようお願いいたします。

未来マネジメント オンライン研修事務局（平日10：00～17：00受付）

Tel：03-6272-8570 e-mail：online_mm@miraimanagement.co.jp

研修担当講師および運営会社のご紹介

担当講師



森 章伸

株式会社未来マネジメント
代表取締役社長

CS経営推進のために必要な現場経営課題を直接解決するための研修、コンサルティング活動を展開しています。顧客と一緒にビジネスプロセスの再設計に取り組み、人とシステムと評価の3点から、個の力と組織の力を融合させて両方を成長させる支援活動に取り組んでいます。



渡辺 久雄

株式会社未来マネジメント
講師

製造、営業、管理と各々のフィールドを経験したことで養われた大局感と物事の本質を見極める力を武器に、企業の内情に応じた実践的指導を得意としています。また、事業をつかさどる部門長を長年、務めたことで、全社的視点かつ数値による物事の判断に長けた指導力を持ち合わせています。

株式会社未来マネジメントについて

住宅建築会社様、リフォーム会社様、住宅資材メーカー様や住設機器メーカー様とのお付き合いはもう25年。

最初は営業力の強化支援が主でしたが、約15年前からは主に施工部門、設計部門、AS部門のCS向上支援に取り組んできております。

今は、新築関係においてもリフォーム関係においても、CSは企業が生き残っていくために必要な重要テーマになっています。

安全大会時のCSセミナー、社員のCSマインド向上研修、営業のCS応対力向上研修、施工や設計部門のCS向上課題発見検討会、職人さんのCSマナー研修、クレーム対応力向上研修など、未来マネジメントではお客様のニーズに合わせた研修の企画・実施を行っています。

『自分の仕事ぶりを評価するのはお客様である』『お客様の評価結果は自分の仕事ぶりの評価結果である』という基本的な考え方をご受講生と共有しながら、個々のCS対応力、組織のCS対応力の向上に貢献してまいります。

株式会社未来マネジメント

所在地 〒102-0093 東京都千代田区平河町2-12-2 藤森ビル5階
TEL 03-6272-8570
FAX 03-6272-8571
代表取締役社長 森 章伸
設立 2011年4月
URL <http://www.miraimanagement.co.jp>

■ オンラインによる教育研修について

下記に掲げる諸々のご同意事項は、株式会社未来マネジメント（以下、「当社」といいます）がお客様から業務委託されたオンラインによる教育研修（以下「オンライン研修」と表記）を実施するにあたり、適用させていただきます。

記

1. オンライン研修

オンライン研修とは、集合研修とは異なり、インターネットを媒介にした研修形態を指します。

2. ご同意事項

オンライン研修の実施、または実施の前後にあたり、お客様は以下の諸事項について、ご同意くださいますようお願いいたします。

- ①法令（コンプライアンス）に違反する、行為の禁止
- ②当社の信用、著作権、意匠権、商標権、肖像権、プライバシー、その他の権利または利益を侵害する、行為の禁止
- ③オンライン研修を当社の承諾なく録音・録画する、行為の禁止
- ④当社の承諾を得、録音・録画したオンライン研修を二次利用（複製、転載、改変、他一切の利用）する、行為の禁止
- ⑤実施されたオンライン研修をお客様の営利目的に利用する、行為の禁止
- ⑥当社によるオンライン研修の運営を妨げる、行為の禁止
- ⑦その他、当社が社会常識的に不適切と判断する、行為の禁止
- ⑧当社は、オンライン研修の提供にあたり安全策につとめますが、万一オンライン研修の実施中に当社事由により予期せぬ支障（中断、停止、終了、利用不能、データの削除・消失等）が発生し、お客様が被った損害が発生した場合、賠償責任を一切負わない、旨のご承諾
- ⑨お客様のインターネット回線の状況、パソコン環境、その他予期せぬ理由により、障害、停止、利用不能、または中止等の事態等が発生した場合、これによってお客様に生じた損害について当社は一切責任を負わない、旨のご承諾
- ⑩お客様がオンライン研修に関連してお客様と第三者との間で生じた取引、連絡および紛争等については、当社は一切責任を負わない、旨のご承諾
- ⑪お客様は自己の費用と責任でオンライン研修を実施するために必要となるハードウェア、ソフトウェアその他の設備をご用意いただく、旨のご承諾
- ⑫当社はオンライン研修の品質向上のため、お客様が実施するオンライン研修の録音・録画を行う場合がある、旨のご承諾
- ⑬当社は、以下のいずれかに該当する場合、お客様に事前に通知することなく、オンライン研修の一部または全部の停止または中断をすることができる、旨のご承諾
 - ア) 天変地異のためにサービス提供が困難な状況に陥った場合
 - イ) オンライン研修の提供に必要な装置、通信回線等が不通、不良による事故等で使用不能となった場合
 - ウ) 第三者のハッカー行為のためにサービス提供が危険に陥った場合
 - エ) その他、やむを得ない事由により、当社が停止または中断の必要があると判断した場合
- ⑭オンライン研修の実施を積み重ねることにより、今後も新たにご同意事項を付加することがある、旨のご承諾

以上

■ 研修受講申込みにかかる個人情報のお取り扱いについて

株式会社未来マネジメント（以下、「当社」といいます）では、研修受講申込み時にお預かりした個人情報について、以下のとおり適正かつ安全に取扱いをいたします。

1. 利用目的

当社は、お預かりした個人情報について、以下の目的のために利用いたします。

- ①研修受講申込み手続きのため
- ②研修の運営実施のため（受講者名簿作成、請求書発行、受講票発行、教材や受講案内発送等）
- ③ご相談・お問い合わせへの回答のため
- ④研修やサービス・イベントの案内のため

2. 第三者提供

当社は、以下の場合を除いて、個人情報を第三者へ提供することはありません。

- ①利用目的の達成に必要な範囲内において、業務委託先に開示または提供する場合
（この場合は、個人情報の取扱いに関する契約の締結等により、当該業務委託先において個人情報の適切な取扱いが確保されるよう必要かつ適切な監督を行います）
- ②法令に基づく場合
- ③人の生命・身体・財産を保護するために必要で、ご本人から同意を得ることが難しい場合
- ④国の機関や地方公共団体、その委託者などによる法令事務の遂行にあたって協力する必要があり、かつ本人の同意を得ることで当該事務遂行に影響が生じる可能性がある場合

3. 開示請求

お預かりした個人情報について、ご本人には、開示・訂正・削除・利用停止を求めることができます。手続きを希望される際には、次の「個人情報相談窓口」へご連絡ください。

〈個人情報相談窓口〉

〒102-0093

東京都千代田区平河町2-12-2 藤森ビル5階

株式会社未来マネジメント 個人情報お問い合わせ窓口

TEL：03-6272-8570（平日10：00～17：00受付）

FAX：03-6272-8571

E-mail：inquiry_mm@miraimanagement.co.jp

2021年春・夏開催 オンライン型公開講座 お申込書

開催講座

※開催時間はいずれの講座も 13:30~16:45 です。

新人の実践応対スキル向上研修	
申込番号：① 4月20日（火）	申込番号：② 4月26日（月）
お客様宅訪問時対応スキル向上研修	
申込番号：③ 5月13日（木）	申込番号：④ 5月24日（月）
お客様と仲良くなる会話のスキル向上研修	
申込番号：⑤ 5月20日（木）	申込番号：⑥ 5月25日（火）
若手工事担当者の対人スキル向上研修（職人指導編）	
申込番号：⑦ 7月15日（木）	申込番号：⑧ 7月20日（火）
若手工事担当者・設計担当者の対人スキル向上研修（お客様対応編）	
申込番号：⑨ 6月15日（火）	申込番号：⑩ 6月24日（木）

お申込者様情報

貴社名			
ご住所	〒		
TEL		FAX	
部署		役職	
ご氏名		e-mail	
ご請求書郵送	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要（PDFのみの送付となります）		

ご受講者様情報

申込番号	ご氏名	ふりがな	部署・役職

ご同意事項	<input type="checkbox"/> 本冊子P17『オンラインによる教育研修について』およびP18『研修受講申込みにかかる個人情報のお取扱いについて』をご確認のうえ、内容にご同意いただけましたらチェックをお願いいたします。
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

以下のいずれかの宛先まで本申込書をお送りいただけますようお願いいたします。

e-mail	online_mm@miraimanagement.co.jp
FAX	03-6272-8571

〈本件のお問い合わせ先〉
 未来マネジメント オンライン研修事務局
 TEL：03-6272-8570（平日10：00～17：00受付）

お申込書フォームの電子ファイルをご希望の方は、上記メールアドレスまでご連絡ください。エクセルファイルをお送りします。