

【2023年春夏・オンライン(Zoom)開催】

新築工事・リフォーム工事の  
工事担当者・設計担当者向け

# 技術者の お客様・近隣・職人への 対応力向上研修 公開講座のご案内

- クレーム対応研修
- 近隣対応力向上研修
- 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

クレーム対応研修	3
近隣対応力向上研修	5
若手工事担当者の対人スキル向上研修（職人指導編）	7
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）	9

## お申込みについて

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
受講申込書	19

# 公開講座のご案内

## クレーム対応研修

積極的な事業活動の展開場面において、クレームをゼロにすることは不可能です。近年はいわゆるモンスタークレマーも増加しており、小さな不満が大きな事件になってしまうことも…。その原因の多くは対応のまずさにあります。



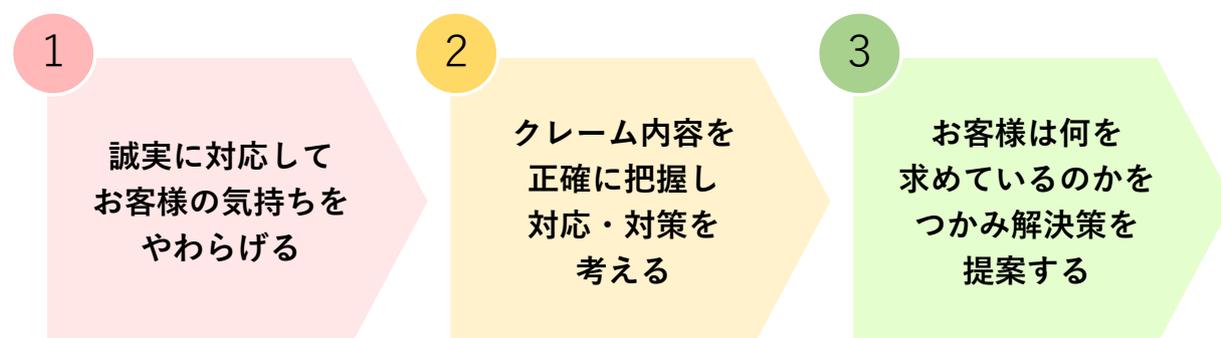
クレーム対応のまずさが「あなたの会社は信用できない！」に発展

クレーム対応の不十分さが「責任者を出せ！」「社長を出せ！」に複雑化

納得がいかないと「この会社の対応は…」とSNSで拡散

クレームが発生した際に適切な対応を行うためには、スピーディーに解決する考え方と対応スキルの習得が必要不可欠です。

特に重要なのは、**お客様の感情に気を配りながら解決ステップを進めていく**ことです。



お客様の感情への対応不足は、本当の意味でのクレーム解決にはなりません。

クレームが発生してもお互い人間であることを考えれば……クレームの初期対応時におけるホスピタリティとお客様の感情対応の重要性がここにあります。今回の研修では、クレーム発生の原因の理解と対面での初期対応のあり方に重点をおきます。

### ■ 研修の主なテーマ

- ・クレームはなぜ発生するのかの発生原因をつかむ
- ・クレーム解決の3ステップを知り、初期対応時の感情対応の進め方をつかむ
- ・クレーム対応時のタブーを知り、問題化・複雑化の回避につなげる

## ▶ 開催概要

研修名	クレーム対応研修
研修のねらい	<p>クレーム発生時の考え方や対応の基本を理解して、適切な対応をとる基本をつかむ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業活動とクレーム発生の関係性を理解する</li> <li>・ クレーム発生のメカニズムを知る</li> <li>・ クレーム対応の基本ステップと取るべき行動をつかむ</li> </ul>
開催方式	Zoomによるオンライン研修 ※1名様からご参加いただけます
主な対象者	工事担当者、設計担当者
開催日時	2023年5月23日（火） 13：30～17：00
受講料	22,000円（税込、一人当たり）

主な内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.クレームの捉え方</li> <li>2.クレームの発生原因</li> <li>3.クレームを解決する3ステップ</li> <li>4.クレーム対応の第一歩は「お詫び」</li> <li>5.お客様が抱えている問題を聞きだす「聴き方」</li> <li>6.クレーム対応時のタブー</li> </ol>
------	---

## ▶ 研修資料の一部ご紹介

**⚠ 謝罪 = 責任ではない**

「謝ってしまったら責任を認めたことになる」  
「謝ったら負け」  
「謝ったら不利になる」  
こうした考え方や意見は根強くありますが、これらは間違いです。

**「謝罪 = 責任の発生」ではありません**

不具合対応の初期段階における「お詫び」は、お客様の不満感情、不快感情、不安感情などを和らげるためのものです。謝罪をすることと責任を認めることは全く違うことなのです。

◆ 積極的な事業活動において不具合は何らかの形で発生します

お客様からの不具合の申し出は、通常、電話が担当者を通じて  
→「あなたの会社と取引を継続したいが、満足がいけない」  
大切な情報

重要なのは、これにどう具体的に対応するか  
→うまく対応することによって、企業の信頼感はより高まりま  
→十分な対応がなされていないときに、不具合は問題化し  
企業の対応の悪さが、簡単には解決できない「複雑な問題」  
発展してしまうということを十分に認識しておく必要があります。

不具合が発生したら、「まず対応をきちんとすること」を最優先

不具合の発生は、積極的な事業活動をしている限り、なんらかの形で生まれるものです

↓

お客様は、どんな対応をしてくれるかで、企業の度量を測ろうとしています

↓

お客様により満足していただける企業となるために、不具合を前向きにとらえる努力が必要なのです



## 近隣対応力向上研修

施工現場では、お客様対応は当然ですが、近隣に喜んでいただくこともお客様の満足と感動に直結しています。近隣に与える影響はさまざまあり、工事担当者が率先して取り組まなければ職人さんも困ってしまいます。



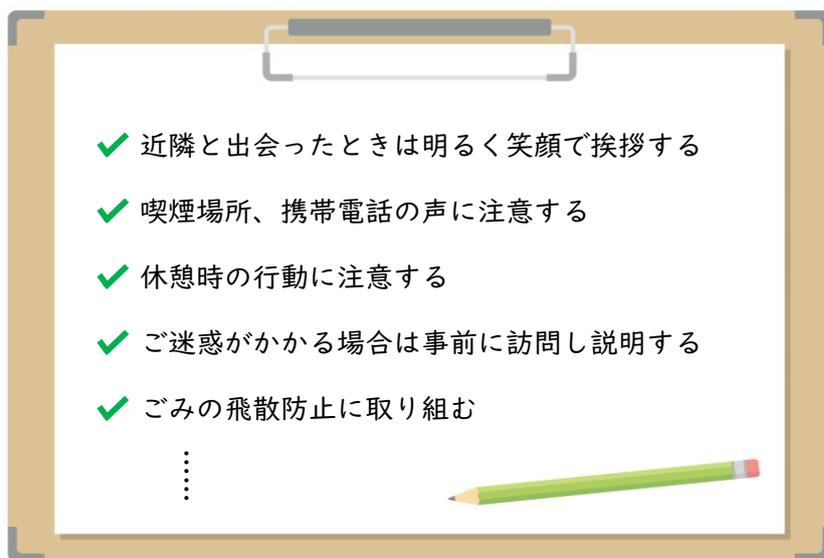
職人さんが工事担当者に……

駐車スペースが足りず「何とかして！」とお願いしても  
「現場でなんとか対応してよ」で済まされてしまう

「近隣にはどのような方がいるのか？夜勤の方はいないのか？」と聞いても「さあ…」で近隣情報が全くない

近隣とお付き合いを続けていくお客様にとって、近隣トラブルは『解決したらそれでOK』とはきれいには割り切れないものです。

近隣にも安心して喜んでいただくために、施工現場全体で取り組まなければならないことはたくさんあります。



近隣を潜在顧客にするか、クレマーにするかは工事担当者の現場対応にあります。今回の研修では、職人さんの目線や実情も織り交ぜながら「近隣を知り、近隣とよい関係を築いていく」ための対応のあり方をつかみます。

### ■ 研修の主なテーマ

- ・現場での施工が近隣に与える影響を理解する
- ・近隣訪問・あいさつ・説明の基本スキルを習得する
- ・近隣にも安心していただけるきれいな現場づくりへの取り組み方をつかむ

## ▶ 開催概要

研修名	近隣対応力向上研修
研修のねらい	<p>新築工事・リフォーム工事が近隣に及ぼす影響を知り、近隣にも喜んでいただける対応と対策力を高める</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の何を知ることが大切かを知る</li> <li>・近隣へのあいさつ・説明スキルを高める</li> <li>・近隣からみたきれいな現場づくりのポイントをつかむ</li> </ul>
開催方式	Zoomによるオンライン研修 ※1名様からご参加いただけます
主な対象者	工事担当者
開催日時	2023年6月22日（木） 13：30～17：00
受講料	22,000円（税込、一人当たり）

主な内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.近隣の安心感をつかむために             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 近隣とは</li> <li>2) 近隣にとっての工事とは</li> </ol> </li> <li>2.近隣対応力を高める             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 近隣訪問時の基本確認（マナーの注意点）</li> <li>2) 説明やお願いの訪問スキルを磨く</li> </ol> </li> <li>3.近隣からみた施工現場             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) きれいな現場をつくるポイントをつかもう（ゴミ対策、部材の置き方など）</li> <li>2) 近隣に好印象を持ってもらうための職人さんの行動と指導</li> </ol> </li> </ol>
------	---

## ▶ 研修資料の一部ご紹介

【1】迷惑駐車にならないように注

駐車の基本は、お客様の敷地内かコインパーキやむなく路上駐車をしなければならない場合は、トラバーを設置して、安全対策を講じましょう。



※迷惑駐車しない  
※近隣の駐車場付近に駐車しない  
※アイソレーションマット  
※カラーコーンの設置  
※車の移動のヒートは抑えこくと

近隣の奥様の何気ない会話

あなた！  
そんなところまで見るの？  
確かにね！  
そういえば何度か職人さんに  
出会ったけれど、  
山田さんは気が付いて  
いるのかしら？

お隣の山田さんのところで  
工事している会社の車見えた？  
当たり前じゃない！  
私もそうよ！この前なんか  
にらまれちゃった！  
あんな会社でリフォームしてい  
る山田さんもかわいそうにね！



休憩中の行動に注意しよう

大きさを会話の内容に注意しましょう  
らの会話は、声が大きくなる場合も多く、  
耳に入りやすいものです。

コロナの影響もあって  
お客様や近隣は  
特に敏感になっています

## 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」

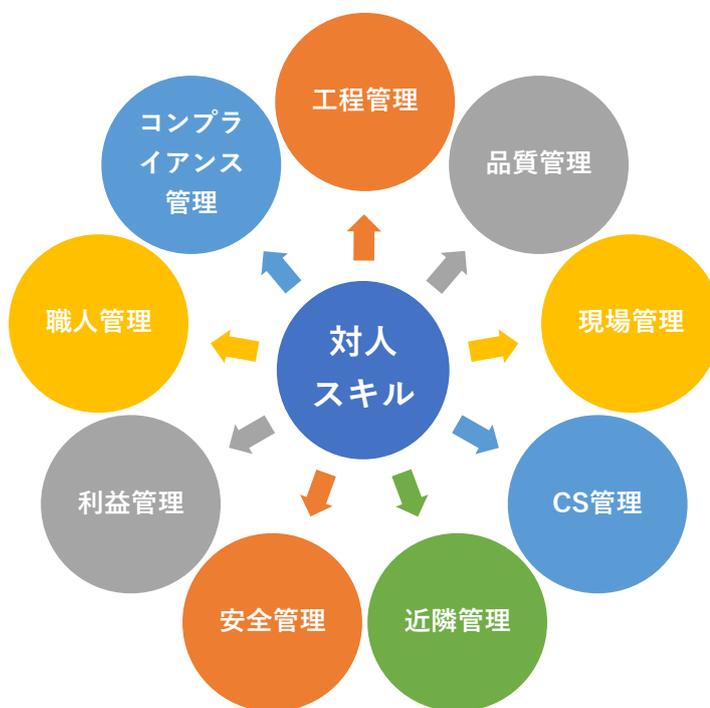
「現場での確認をお願いしたが、返事がない」

「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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
開催方式	Zoomによるオンライン研修 ※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	2023年5月18日（木） 13：30～17：00
受講料	22,000円（税込、一人当たり）

主な内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>1) 工事担当者に期待される役割と心得をつかもう</li> <li>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</li> </ol> </li> <li>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"> <li>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</li> <li>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</li> </ol> </li> <li>3.職人指導の実践ポイントをつかもう <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ol> </li> </ol>
------	--

## ▶ 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あの人と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  
よく変わる監督は嫌だ  
よく変わる監督は嫌だ  
よく変わる監督は嫌だ  
よく変わる監督は嫌だ  
よく変わる監督は嫌だ  
よく変わる監督は嫌だ  
よく変わる監督は嫌だ

**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を上手く使えばいい
- 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）

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」

工事担当者の役割は、図面どおり工程通りに工事を進めることではありません。同様に、設計担当者の役割も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"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
開催方式	Zoomによるオンライン研修 ※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	2023年6月8日（木） 13：30～17：00
受講料	22,000円（税込、一人当たり）
主な内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>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</li> <li>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</li> </ol> </li> <li>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"> <li>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</li> <li>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</li> </ol> </li> <li>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"> <li>1) クッション言葉の使い方を知ろう</li> <li>2) 応酬話法の使い方を知ろう</li> </ol> </li> </ol>

## ▶ 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？

**お客様の話の聴き方**

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しい時は、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と

**クッション言葉を上手く使う**

それはムリです！

はつ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…

そのご希望は難しいですね！

〇〇はお客様の方でやっておいてください

〇〇はお客様の方で準備しておいてください



# お申込みについて

# 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、メールまたはFAX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1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ファイルでの発行・メール送付を基本としております。  
(郵送をご希望の場合は、「お申込書」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・教材などの発送

- ・お支払いの確認後、研修開催10日前より「受講のご案内」「受講証」「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。

※研修当日のZoom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. 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アプリのインストール

Zoomの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。  
※参加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メールもしくはFAX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

### ◆申込み後に受講講座や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。なお、ご受講を予定されていた講座の教材はお渡しいたします。

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）

Tel：03-6272-8570 e-mail：online-kensyu@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  
パートナー講師

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 <https://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、受講証発行、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

## 2023年 春夏開催 オンライン（Zoom）公開講座 受講お申込書

### 開催講座

コース番号	講座名	開催日時
①	クレーム対応研修	2023年5月23日（火） 13：30～17：00
②	近隣対応力向上研修	2023年6月22日（木） 13：30～17：00
③	若手工事担当者の対人スキル向上研修 （職人指導編）	2023年5月18日（木） 13：30～17：00
④	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）	2023年6月8日（木） 13：30～17：00

### 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	<input type="checkbox"/> PDFでの送付を希望	<input type="checkbox"/> 紙での郵送を希望	

### ご受講者様情報

コース番号	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き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	<b>online-kensyu@miraimanagement.co.jp</b>
FAX	<b>03-6272-8571</b>

〈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。