

リフォーム工事向け CS・安全研修の概要

- 職人さん向けCS研修
 - 1 「リフォームのプロとしてのマナーを磨く」
 - 2 「お客様に喜んでいただける対応力を高める」
 - 3 「リフォーム工事問題への対応力を高める」

職人さん向けCS研修のポイント

- 工事監督さん向けCS研修
 - 1 「監督のマナーアップ」
 - 2 「期待を高める着工前の説明力強化」
 - 3 「監督の役割強化」
 - 4 「クレーム対応力強化」
 - 5 「近隣対応力強化」
- 若手工事担当者・設計担当者の対人スキル向上研修
 - 1 「対人スキル向上研修（職人指導編）」
 - 2 「対人スキル向上研修（お客様対応編）」
- 安全教育 「新規入場者教育」
新規入場者教育の必要性
- 安全大会や新規入場者教育時のCSセミナー
- 講師紹介
- 会社案内



職人さん向けCS研修1 「リフォームのプロとしてのマナーを磨く」

研修のねらい	<ol style="list-style-type: none"> 1. リフォーム工事とCSとの関係を理解する。 2. リフォーム工事でお客様宅に訪問する際の挨拶の仕方と基本行動のとり方を理解し習得する。 3. 帰る際の挨拶の仕方と基本行動のとり方を理解し習得する。 4. 整理整頓清掃養生の大切さを再確認する。
--------	--

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> 1 CSと私たちの仕事の関係性を理解する <ul style="list-style-type: none"> ・CSとは何か、私達にとってなぜCSが必要なのか ・新築工事とリフォーム工事の違い ・リフォーム工事におけるお客様の期待と不安 ・お客様の期待に応える「3つの行動」（挨拶、養生、掃除）+（安全） 2 好印象を与える挨拶の仕方 <ul style="list-style-type: none"> ・好印象をよくする4つのポイント（挨拶、笑顔、アイコンタクト、身だしなみ） ・好感度を増すあいさつの仕方（体得演習）
12:00	<ol style="list-style-type: none"> 3 リフォーム工事訪問時になすべきことを理解し、実践する <ul style="list-style-type: none"> ・初回訪問時の挨拶 ・ 駐車、部材置き場の確認 ・ 仕事の段取り説明
13:00	<ol style="list-style-type: none"> 4 1日の工事終了時になすべきことを理解し実践する <ul style="list-style-type: none"> ・1日の仕事の進み具合と成果 ・ 明日の予定 ・ 最後の挨拶 5 工事完了時になすべきことを理解し実践する <ul style="list-style-type: none"> ・余韻を残すアドバイス ・ 余韻を残す「注意のお願い」 ・プロとしてのアピール 6 リフォーム工事における5S意識と安全意識を高める <ul style="list-style-type: none"> ・整理、整頓、清掃、養生の在り方は「やる気」と「お客様意識」を表している ・5Sと安全は一对（いっつい）
17:00	

■半日コース

時間	カリキュラム
13:00	<ol style="list-style-type: none"> 1 CSと私たちの仕事の関係性を理解する <ul style="list-style-type: none"> ・CSとは何か、私達にとってなぜCSが必要なのか ・新築工事とリフォーム工事の違い ・リフォーム工事におけるお客様の期待と不安 ・お客様の期待に応える「3つの行動」（挨拶、養生、掃除）+（安全） 2 好印象を与える挨拶の仕方 <ul style="list-style-type: none"> ・好印象をよくする4つのポイント（挨拶、笑顔、アイコンタクト、身だしなみ） ・好感度を増すあいさつの仕方（体得演習） 3 リフォーム工事訪問時になすべきことを理解し、実践する <ul style="list-style-type: none"> ・初回訪問時の挨拶 ・ 駐車、部材置き場の確認 ・ 仕事の段取り説明 4 1日の工事終了時になすべきことを理解し実践する <ul style="list-style-type: none"> ・1日の仕事の進み具合と成果 ・ 明日の予定 ・ 最後の挨拶 5 工事完了時になすべきことを理解し実践する <ul style="list-style-type: none"> ・余韻を残すアドバイス ・ 余韻を残す「注意のお願い」 ・プロとしてのアピール 6 リフォーム工事における5S意識と安全意識を高める <ul style="list-style-type: none"> ・整理、整頓、清掃、養生の在り方は「やる気」と「お客様意識」を表している ・5Sと安全は一对（いっつい）
17:00	

研修のねらい	<ol style="list-style-type: none"> CSのための基本行動を確認して、現場行動の質をさらに高めることにつなげる。 お客様に喜んでいただける3つの行動を習得する。 (仕事の工程を説明しよう、お客様の質問に適切に答えよう、お客様の安全に配慮しよう)
--------	--

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> お客様感動のキーワードは「ふれあい」と「コミュニケーション」 <ul style="list-style-type: none"> お客様との人間関係づくり コミュニケーションとは何か コミュニケーションを深めるために 好印象を与えることでお客様との関係（距離）を縮める <ul style="list-style-type: none"> 好印象が不安＞期待を期待＞不安に変える お客様が声をかけやすい関係をつくる
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"> お客様に仕事の工程や注意点、ご協力いただくことを丁寧に説明しよう <ul style="list-style-type: none"> 今日の仕事内容と進め方 仕事内容による注意事項 お客様からの質問や投げかけにしっかりと答えよう <ul style="list-style-type: none"> 質問を聴き、答える立ち居振る舞いの基本 お客様からの質問 質問に答えるシナリオづくり 質問に答える対応力を習得しよう お客様の安全に配慮し、お声がけをしよう <ul style="list-style-type: none"> お客様の安全と整理、整頓、清掃 お客様の安全の声掛け場面
17:00	<ul style="list-style-type: none"> 安全注意の声のかけ方

■半日コース

時間	カリキュラム
13:00	<ol style="list-style-type: none"> お客様感動のキーワードは「ふれあい」と「コミュニケーション」 <ul style="list-style-type: none"> お客様との人間関係づくり コミュニケーションとは何か コミュニケーションを深めるために お客様が声をかけやすい関係をつくる お客様に仕事の工程や注意点、ご協力いただくことを丁寧に説明しよう <ul style="list-style-type: none"> 今日の仕事内容と進め方 仕事内容による注意事項 お客様からの質問や投げかけにしっかりと答えよう <ul style="list-style-type: none"> 質問を聴き、答える立ち居振る舞いの基本 お客様からの質問
17:00	<ul style="list-style-type: none"> 質問に答えるシナリオづくり

職人さん向けCS研修3 「リフォーム工事問題への対応力を高める」

研修のねらい	<ol style="list-style-type: none"> 1. リフォーム工事における近隣への影響をつかみ、近隣と良い関係を築く基本対応を身につける。 2. お客様満足の基本となる安全意識を高め、不安全行動を発生させないための現場行動のあり方を振り返る。 3. トラブルやクレームが発生した場合の基本＝「事故を事件するな！」の意味合いを知り、初期対応力をつける。
--------	--

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00 12:00	<ol style="list-style-type: none"> 1 近隣への対応力を磨こう <ul style="list-style-type: none"> ・近隣対応力でアピールする（あいさつの重要性） ・【演習】リフォーム工事の近隣への影響 ・【演習】近隣に喜んでいただけた対応を共有化しよう 2 近隣情報を知り、対応上の注意点をつかみ共有化しよう <ul style="list-style-type: none"> ・必要な近隣情報とは何か
13:00 17:00	<ol style="list-style-type: none"> 3 不安全行動を「とるな!」「見逃すな!」 <ul style="list-style-type: none"> ・ヒューマンエラーとは（リフォーム工事場面における12のエラー） ・【演習】ヒューマンエラー体験 4 ヒヤリハット行動を振り返り・点検して安全行動の徹底につなげよう <ul style="list-style-type: none"> ・普段の何気ない行動を振り返る 5 リフォーム工事の際に発生するトラブルの初期対応力をつけよう <ul style="list-style-type: none"> ・クレームとは ・クレームの発生原因 ・【演習】私たちが体験したトラブル・クレームと対処 ・クレーム初期対応の基本スキル ・【演習】クレーム初期対応のお詫び行動（ロープレ） ・クレーム対応のタブー

■半日コース

時間	カリキュラム
13:00 17:00	<ol style="list-style-type: none"> 1 私たちの仕事に潜むトラブル <ul style="list-style-type: none"> ・お客様とのトラブル ・近隣とのトラブル 2 リフォーム工事の際に発生するトラブルの初期対応力をつけよう <ul style="list-style-type: none"> ・クレームとは ・クレームの発生原因 ・【演習】私たちが体験したトラブル・クレームと対処 ・クレーム初期対応の基本スキル ・【演習】クレーム初期対応のお詫び行動（ロープレ） ・クレーム対応のタブー

1 『リフォームビジネスはリピートビジネスである』

「リフォームをどこに頼むか」～お客様がリフォーム会社を探す場合、一番は「紹介」で、次に「前回の発注先」が圧倒的に多くなっています。

◆工事会社情報の入手経路

- 第1位 紹介（36.8%）
- 第2位 前回の発注先（30.1%）
- 第3位 チラシ（5.6%）

紹介や前回の結果を参考にしながら最終的に発注会社を決めるに当たっては、「会社の信用度・知名度」が圧倒的で、「工事の質・技術」「担当者の対応・人柄」そして「信頼できる人からの紹介」が決定に大きな影響を与えています。

◆契約を決めた要因

- 第1位 会社の信用・知名度（56.5%）
- 第2位 工事の質・技術（24.1%）
- 第3位 信用できる人からの紹介（24.0%）
- 第4位 担当者の対応・人柄（23.9%）

「会社の信用・知名度」をつくるのは、「工事の質・技術」「担当者の対応・人柄」や「信頼できる人からの紹介」などであることを考えれば、やはりリフォーム工事でのお客様との出会いを大切に、お客様に喜ばれる仕事ぶりを発揮していくことの重要性が浮かび上がってきます。

〔データは住宅リフォーム実態調査報告書 社団法人住宅リフォーム推進協議会〕

2 『リフォームは挨拶にはじまり挨拶に終わる』～職人さんのマナーの重要性～

リフォーム工事は挨拶にはじまり挨拶に終わるといわれるほど、挨拶をはじめとしたマナーと工事の際の基本行動が重要視されています。

①お客様は第一印象で決める

お客様は、職人さんと出会った際の第一印象で「期待を膨らませるか」「不安を膨らませるか」

一度与えたマイナス印象は取り戻すことができない

⇒私たちの行動のとり方でよい印象を与えることができます

②私たちが向かうのは、施工現場ではなく「お客様のお宅」

お客様の生活の場が私たちの仕事の土俵である

⇒お客様の生活スタイルや個別事情に配慮しなければなりません

③リフォーム工事は「お客様の生活の場での工事」

常に注目されている、見られている

⇒部材などのていねいな取り扱い、きめ細かな掃除など「さすがだね」といわれる”魅せる”仕事ぶりを発揮しなければなりません

④リフォーム工事は「お客様の生活の場での工事」

日々の仕事の進み具合や仕上がり具合がはっきりとわかる

⇒仕上がり状況の確認、整理整頓と適切な養生など、日々の工事の進め方そのものをしっかりとしたものにしていかなければなりません

3 『職人さんと共有しておきたい基本行動』

	マナーアップ行動
1	お客様宅訪問意識で、身だしなみには気を配っている
2	挨拶はいつも明るく元気に行っている
3	複数人数での訪問の時は、全員がそろって挨拶している
4	1日の仕事の時間をはっきり伝えている
5	駐車については、お客様のご迷惑にならないように必ず確認している
6	部材置場、廃材置き場、作業場所などを借りるときは、事前に必ずお客様の了解を取っている
7	電気や水道を借りるときは、必ず事前にお客様の了解を取っている
8	お昼休み時の挨拶は、午後の仕事時間の開始も含めてはっきりと伝えている
9	トイレは必ず外の場所を使用している（お客様宅のトイレは使用しない）
10	夕方の挨拶時、明日の予定をはっきりと伝えている
11	タバコは所定の場所（車内）で吸っている
12	工事中に、お客様に不快な思いをさせないように電話には気をつけている
13	施工場所の整理整頓、掃除はしっかりと行っている
14	廊下や外の通り道など、必要と思われる場所の養生はしっかりと行っている
15	一人でもKY活動はきちんと行っている
16	コーヒー缶やペットボトルを、お客様の敷地内に放置することが無いようにしている
17	工事完了時には、必要な説明をしっかりと行っている
18	休憩中も大声や話題に気をつけている
19	駐車周辺の掃除はしっかりと行っている
20	お客様の質問にはていねいに答えている



4 『リフォーム工事のプロとしての考え方』

- ①何をすればお客様は喜んでくれるのか？を常に考えて行動をする
良い仕事とは、「お客様に喜んでもらうこと」という価値基準のもとに仕事をしている人。
- ②お客様に喜んでもらうことが、自分のことのように嬉しく感じる
他人であるお客様。その他人が喜んでくれる顔を見ることが、自分のことのように嬉しいという思いがある人。
- ③もっと良い仕事への情熱。ハードワークをする
お客様に、同じサービスを提供し続けるだけでは、飽きられ、見切られてしまいます。常に、お客様の期待に合わせた新しいレベルの仕事を提供し続けることで、新たな喜びを与えることができます。
その為には、ハードワークが必要になる場面も当然あるでしょう。そのようなハードワークをいとわず、夢中で行える人。また自分の夢、ビジョンがあり、そのためにも「もっとよい仕事をしたい」という仕事への向上心で溢れている人。
- ④日々、学び続ける
もっと、お客様に喜んでもらおうとすれば、今の自分をもっと質的に向上させていかなければならないと考え、そのための学習への努力を惜しまない人。
- ⑤飽きない！ 地味な作業でも、一つの事を飽きることなく、情熱を持ち続け、毎日やり続ける
好きなアマチュアとプロの違いはここにあるといっても良いでしょう。
例えば、料理を作るのが趣味な人。この人がコックさんになったとします。毎日、毎日、同じメニューをお客様につくり続けるようになります。同じような情熱を持ち続けることができるかは、非常に疑問です！

プロは、そのような同じような仕事でも、飽きることなく、高い情熱を持って、毎日やり続けることができる！ だから、お客様にも、常に満足と感動を提供し続けることができるのです。

地道な作業の繰り返しなしに、新しい発見、クリエイティブな革新的なアイデアも生まれません。地道な作業の繰り返しにより、プロのワザは達人のものへと進化していくものです。



研修のねらい

1. お客様満足度向上についての考え方の基本を学ぶ。
2. リフォーム工事におけるお客様の不安を取り払い、期待に応える基本行動のスキルを向上させる。

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> 1 会社やブランドの品格を考える <ul style="list-style-type: none"> ・お客様はなぜ私たちを選んでくれるのか 2 お客様の満足を勝ち取るために必要なことは <ul style="list-style-type: none"> ・キーワードは「ふれあいと」「コミュニケーション」 ・お客様の本音を聴くために 3 お客様の信用と信頼を勝ち得るために <ul style="list-style-type: none"> ・信用があって信頼へ ・信頼は一朝一夕にはできない 4 お客様に好印象を与えるマナーの実践力を高めるために必要なことは何か <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつ ・笑顔とアイコンタクト ・身だしなみ
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"> 5 訪問時の基本マナーを習得する <ul style="list-style-type: none"> ・インターフォンでの挨拶 ・玄関先での挨拶 ・入室時のマナー ・着座の際のマナー ・居室からの辞去 ・玄関先でのマナー 6 私たちが引き起こすNG行動を知り、防止につなげる <ul style="list-style-type: none"> ・無意識に獲っているNG行動 ・慣れになってしまっているNG行動
17:00	

研修のねらい	<p>1. 施工状況や設備機器に関して、お客様は常に期待と不安、疑問が出てくるもの。お客様の動きや表情を読み取り、プロとして親身に相談にのることができる対話力を磨く。</p>
--------	---

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00 12:00	<p>1 お客様とのコミュニケーションを取る、深める際の基本を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の考え方や希望を「正しく聴く」ということの意味を深める ・お客様の言い分を「正しく理解する」ということの意味を深める ・お客様に適切に伝えるために必要な情報を「正しく加工する」ということの意味を深める ・お客様に正しく理解していただくために必要な「正しく伝える」ということの意味を深める
13:00 17:00	<p>2 リフォーム工事前の説明力を習得する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リフォーム工事前に説明すべきことは ・説明に必要な資料は ・説明の流れ（順番）は ・仕様説明のポイント ・工程説明のポイント ・リフォーム工事に関わる関連事項説明のポイント



研修のねらい

1. 現場管理者に持ってほしい役割認識を明確にする。
2. 現場管理者の能力向上でどういう成果を出すのかの成果目標を明確にする。
3. 現場管理者としての役割を果たすための行動の変革に挑戦する。

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> 1 お客さまはどんどん変化しているという認識を持つ <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の変化を私たちは認識できているか 2 現場管理者成功のための3つの成功条件 <ul style="list-style-type: none"> ・ 役割認識を明確にする ・ 成果目標を明確にする ・ 行動変革に挑戦する ・ ⇒要するに現場管理者とは何をする人かを明確にする 3 リフォームにおけるCSとは何かを理解する <ul style="list-style-type: none"> ・ CSは誰のため 4 現場管理者に求められる基本能力とはなにか <ul style="list-style-type: none"> ・ リーダーシップ能力 ・ 仕事の管理能力 ・ リーダーとしての意思決定能力
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"> 5 現場管理者に求められる基本能力とはなにか <ul style="list-style-type: none"> ・ リーダーシップ能力 ・ 仕事の管理能力 ・ リーダーとしての意思決定能力 6 ハード面の現場管理力を高めるための実践ポイントをつかむ <ul style="list-style-type: none"> ・ 整理整頓、清掃、養生、仕上がり
17:00	<ol style="list-style-type: none"> 7 ソフト面の現場管理能力を高めるための実践ポイントをつかむ <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様・近隣対応、質問や要望への対応

研修のねらい

- 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
- ・事業活動とクレーム発生の関係性を理解する
 - ・クレーム発生のメカニズムを知る
 - ・クレーム対応の基本ステップと取るべき行動をつかむ

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> 1 クレームの捉え方 <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の仕方で企業姿勢が問われる ・クレームはお客様の満足度を高めるチャンス 2 クレームの発生原因 <ul style="list-style-type: none"> ・クレームが複雑化する大きな要因は人的対応 3 クレームを解決する3ステップ <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の気持ちを和らげる ・お客様が抱えている問題の把握と適切な処置 ・解決策の提案
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"> 4 クレーム対応の第一歩は「お詫び」 <ul style="list-style-type: none"> ・なぜお詫びが必要なのか ・謝罪＝責任ではない ・〔GD〕お詫びの言葉をいくつ持っていますか ・初期段階のお詫びで使ってはいけないNGワード 5 お客様が抱えている問題を聞きだす「聴き方」 <ul style="list-style-type: none"> ・うなずきと相づち ・〔GD〕事例を通して体感してみましょう ・聴くときに思わず言ってしまうがちな「言い訳」と「反論」 ・〔GD〕身近で発生したクレームが複雑化したケースを振り返る 6 クレーム対応時のタブー <ul style="list-style-type: none"> ・いきなりお客様の意見を否定してはいけない ・お客様のプライドを傷つけてはいけない ・感情的になってはいけない
17:00	

工事監督さん向けCS研修5 「近隣対応力向上」

研修のねらい

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

- ・近隣の何をすることが大切かを知る
- ・近隣へのあいさつ・説明スキルを高める
- ・近隣からみたきれいな現場づくりのポイントをつかむ

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	1 近隣の安心感をつかむために <ul style="list-style-type: none">・近隣とは・近隣にとっての工事とは・〔GD〕近隣を知ることができているか（工事担当者&職人さん）
12:00	2 近隣対応力を高める <ul style="list-style-type: none">・近隣訪問時の基本確認（マナーの注意点）・〔RP〕説明やお願いの訪問スキルを磨く
13:00	AMの続き
17:00	3 近隣からみた施工現場 <ul style="list-style-type: none">・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）・〔GD〕きれいな現場づくりのためにどんなことを意識し、指導しているか・駐車や休憩時の対応のポイントをつかもう・〔GD〕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

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

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<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) [GD] 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) [GD] 職人への良い指示命令の出し方のポイントをつかもう
12:00	
13:00	AMの続き
17:00	<ol style="list-style-type: none"> 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) [RP] 職人に言いにくいことを言う時の注意点を理解しよう

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

- 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
- ・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

■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	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 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) [GD] 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
12:00	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 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
13:00	AMの続き
17:00	3 難しい課題を円滑に進めるための技術をつかもう 1) [RP] クッション言葉の使い方を知ろう 2) [RP] 応酬話法の使い方を知ろう

教育のねらい

1. 労働安全衛生規則 第35条第1項『雇入時等の教育』に基づき安全衛生の基礎教育を実施する。

■ 2時間コース

時間	カリキュラム												
2時間	<ol style="list-style-type: none"> 1 災害は慣れの行動と気持ちのスキマを狙ってくる <ul style="list-style-type: none"> ・リフォーム現場ではこんな災害が発生している ・発生原因の多くは「ヒューマンエラー」 2 建設業における災害発生の状況 <ul style="list-style-type: none"> ・建設業の労働災害の現状 ・労働者の順守義務とは ・安全教育の必要性 3 安全ビデオで体感してみよう <ul style="list-style-type: none"> ・違法人 ・舞台の主演 ザ・リフォーム外装編 4 安全作業のために <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">①服装と保護具</td> <td style="width: 50%;">⑦ネイラー・タッカー作業</td> </tr> <tr> <td>②足場・高所作業</td> <td>⑧カッター作業</td> </tr> <tr> <td>③脚立作業</td> <td>⑨トラッククレーン作業</td> </tr> <tr> <td>④はしごの昇り降り</td> <td>⑩バックホー作業</td> </tr> <tr> <td>⑤丸のこ作業</td> <td>⑪玉かけ作業</td> </tr> <tr> <td>⑥グラインダー・高速切断機作業</td> <td>⑫熱中症</td> </tr> </table> 5 仕事を始める前に <ul style="list-style-type: none"> ・3S1M ・KYの実施（KYの実施方法） 6 安全衛生管理体制 <ul style="list-style-type: none"> ※貴社の安全衛生管理体制について説明します 7 災害発生時の連絡方法 <ul style="list-style-type: none"> ※貴社の連絡方法を説明します 8 新規入場者教育の受講報告 <ul style="list-style-type: none"> ※貴社の受講報告書に記入していただきます 	①服装と保護具	⑦ネイラー・タッカー作業	②足場・高所作業	⑧カッター作業	③脚立作業	⑨トラッククレーン作業	④はしごの昇り降り	⑩バックホー作業	⑤丸のこ作業	⑪玉かけ作業	⑥グラインダー・高速切断機作業	⑫熱中症
①服装と保護具	⑦ネイラー・タッカー作業												
②足場・高所作業	⑧カッター作業												
③脚立作業	⑨トラッククレーン作業												
④はしごの昇り降り	⑩バックホー作業												
⑤丸のこ作業	⑪玉かけ作業												
⑥グラインダー・高速切断機作業	⑫熱中症												

1 『新規入場者教育の必要性』

工事現場における労働災害を防止する上で最も大切なことは、安全な施工方法の採用、使用する機械設備の安全化等、物的災害要因を排除することです。それと同時に、そこで働く作業員の災害防止に関する知識、技能、態度、体力等の人的要因の面にも十分配慮する必要があります。

特に注目すべき点は、作業員が現場入場直後災害に遭遇するケースが多い。その主な要因として次のことがあげられます。

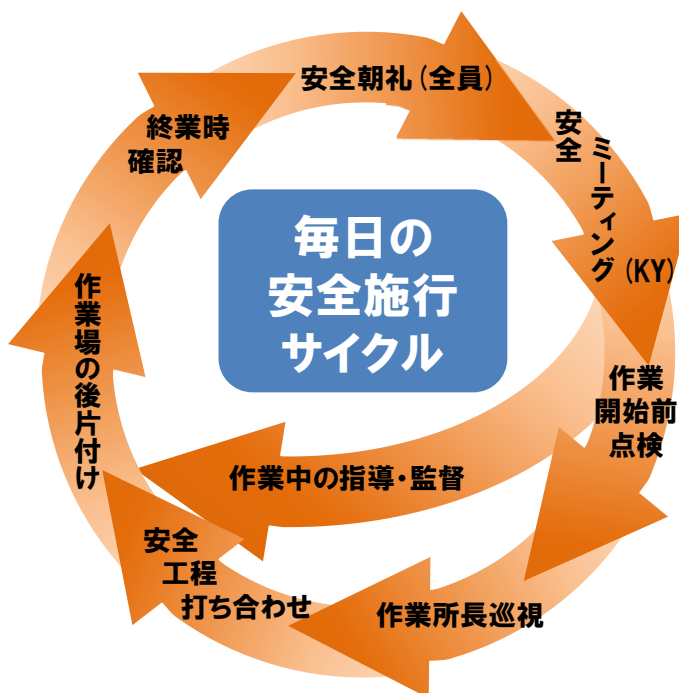
- ① 建設業に多い短期雇用の労働者は、安全衛生責任者や職長が想像している以上に技能が未熟で、安全衛生についての知識も乏しく、不安全な作業や行動をする者が多い。
- ② 同じ職種の作業であっても、工事現場、工程が違ったりすると、異なる作業環境、異なる作業手順で仕事をしなければならないため、前の工事現場の作業については経験者であった者が、新しい現場では一時的に未経験者になる。

そこで、初めてその現場で働くことになった作業員に対しては、新規入場者教育として、現場の状況、規律、安全作業の実施に必要な事項などを入場者に教育し、併せて、本人の経験の程度や健康等、適正配置をするために必要な事項を確認することが重要です。

これら現場の安全管理を推進するにあたって、毎日・毎週・毎月及び随時の「安全施行サイクル」活動があります。中でも不定期に出入りする作業員の「新規入場者の教育」は災害防止上の重要項目です。

2 『安全施行サイクルを回す』

安全施行サイクルとは、工事施工と安全衛生管理の2つの面から、元請と専門工事業者がそれぞれの役割を定め、一体となって災害防止の活動を1つのサイクルとして継続的に実施する活動のことをいいます。このサイクルを回していくことで、安全衛生計画を確実なものとし、連絡・調整した事項の確認・徹底がなされます。



(建災防資料より)

セミナー時間 90～120分

1. マナーの良い店はここが違う

- 1 リフォームはリピートビジネス
 - ・お客様をファンにしなければリピートはこない
- 2 お客様は私たちの仕事ぶりを良く見ている
 - ・お客様の期待と不安
 - ・お客様の声（本音）
- 3 不安を期待に変える挨拶の実践ポイント
 - ・笑顔、アイコンタクト
 - ・身だしなみ
- 4 期待を膨らませる訪問対応
 - ・着工前説明の在り方
 - ・工事初日の挨拶と説明の在り方
- 5 信頼を高めるアドバイス
 - ・アドバイスで余韻を残す
- 6 アフターフォローでファン化へ
 - ・お客様の本音を聞く
 - ・次の提案のチャンスをつくる

2. 腕とマナーで仕事を増やす

- 1 CSとは何か
 - ・お客様の満足と感動が信頼をつくる
 - ・信頼づくりにはプロセスがある
 - ・お客様の期待には理性的側面と感情的側面がある
- 2 CSと私たちの仕事
 - ・リフォームはリピートのビジネス
 - ・CS活動は仕事量の増大に直結している
- 3 基本マナーの実践へ
 - ・第一印象の重要性を知ろう
 - ・身だしなみと好感度を増す挨拶の徹底を
- 4 お客様の期待を上回る現場行動5か条の実践を
 - ・朝の挨拶は全員そろって元気よく！
 - ・駐車と部材、勝手においては迷惑だ！
 - ・今日の仕事内容と注意事項ははっきりと！
 - ・現場でのタバコ、電話は厳禁。車の中で！
 - ・電気、水道、借りる時はお断りを！
- 5 小さな感動のキーワード
 - ・感動は人と人とのふれあいからしか生まれない
 - ・人間関係づくりにはコミュニケーションが不可欠

3. 近隣配慮でファンを増やそう

- 1 リフォーム工事と近隣
 - ・近隣にとっては不快力が高まる
 - ・近隣にとっては興味と関心が高まる
- 2 近隣に対する挨拶の徹底
 - ・挨拶行動の基本
 - ・何時挨拶するか
 - ・どのような時に挨拶するか
- 3 魅せる現場づくりを徹底する
 - ・近隣が感じる3段階の価値
 - ・近隣から見た「魅せる現場づくり」のポイント
- 4 近隣からの指摘やクレームに対応する
 - ・知っておこう「グッドマンの法則」
 - ・クレーム発生時の基本心得
 - ・クレーム対応の実践ポイント

4. 聴き方・伝え方を磨き信頼を得よう

- 1 私たちのサービス提供
 - ・3つのサービス（ハード、システム、ヒューマン）
- 2 ヒューマンサービスとコミュニケーション
 - ・コミュニケーションの大切さ
 - ・コミュニケーションは双方向
 - ・コミュニケーションの基本「聞く、分かる、話す」
- 3 お客様との認識ギャップは生じやすいもの
 - ・お客様との認識ギャップをつくるのがコミュニケーション
 - ・認識ギャップを抑えるのもコミュニケーション
 - ・認識ギャップを起し易い曖昧さとハウレンソウ不足
- 4 お客様の話を良く聴く
 - ・3つのきくとは（聞く、聴く、訊く）
 - ・お客様の話を良く聴く実践ポイント
 - ・聴く姿勢の大切さ

5. お客様の信頼を回復するクレーム対応力をつけよう

- 1 お客様が抱く期待と不安
 - ・お客様の要求と期待とは
 - ・お客様は不安や心配事を持っている
 - ・グッドマンの法則とは何か
- 2 クレームの発生原因
 - ・クレームはなぜ発生するのか
 - ・クレームの発生原因と対策・対応
- 3 クレーム折衝のポイント
 - ・気配りで対処
 - ・「事故」を「事件」にするな！
 - ・誠意とスピードが命！
 - ・クレーム解決の3ステップ
- 4 クレーム対応時の行動のポイント
 - ・現場に逃げるな！
 - ・しっかりとしたお詫びを！
 - ・お客様の言い分を良く聴く！

森 章伸 Akinobu Mori

株式会社未来マネジメント 代表取締役社長

経歴 1978年 株式会社新農林社入社 取材業務、業界の調査研究業務に携わる
 1984年 株式会社総合労働研究所に入社 人材教育ツールの開発業務、企業研修の営業業務に携わる
 1990年 株式会社ユニゾンに入社 企業研修の営業業務、人材診断の開発業務に携わる
 2005年 マネジメント・デザイン株式会社を設立 代表取締役に就任
 2011年 株式会社未来マネジメントを設立 代表取締役に就任



《コンサルタントとしての特徴》

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。

《主な担当企業(50音順)》

イリオスネット株式会社 荏原テクノサーブ株式会社 キヤノンシステム アンド サポート株式会社 株式会社共立 ゴールドバック株式会社 シャープドキュメントシステム株式会社 住協建設株式会社 積水化学工業株式会社および関連販売会社 株式会社ティン 株式会社東急ホームズ トヨタホーム株式会社および関連販売会社 野村マイクロ・サイエンス株式会社 パイオニア株式会社 パナホーム株式会社および関連販売会社 株式会社日立産機システム 三菱電機株式会社およびグループ会社 株式会社LIXILおよび関連会社 YKK AP株式会社 その他多数

《主なコンサルティング・研修実績》

- ◆CSマインドとCS実践力の強化を通して組織レベルのCS体質をつくる
顧客のCS方針とCS行動指針をベースに、工事監督の役割と行動、現場代理人の役割と行動、現場の職人の役割と行動を明確にして、各々の理解と浸透、そして何よりも現場活動の徹底のための育成に取り組んでいます。
- ◆物売り型営業からソリューション型営業へブラッシュアップするための営業マン育成
複数年次の若手営業マンと一緒に、ともすれば無意識的に物売り型に陥ってしまっている現実の姿を見つめ直す機会をつくり、真に顧客との信頼関係を結ぶことができるソリューション営業のスタンスとスキルアップに取り組んでいます。
- ◆お客様に感動していただく現場行動指針の策定と浸透
リフォーム工事に携わる工事監督、職人のサービスマインドを醸成し、訪問時の基本行動の策定とその徹底、職人の行動評価を通して早期レベルアップに取り組んでいます。

渡辺 久雄 Hisao Watanabe

株式会社未来マネジメント 講師

経歴 1979年 ダイエーグループ外食事業部に入社
 1987年 株式会社ジェックに入社
 1989年 株式会社ユニゾンに総務人事部責任者として入社 社内研修講師を兼務
 1999年 株式会社クオンタムに取締役として入社
 2014年 株式会社未来マネジメントに講師として入社



《コンサルタントとしての特徴》

- ◆製造、営業、管理と各々のフィールドを経験したことにより企業人としての大局感が養われ、物事の本質を見極めることに長けている。企業の内情に応じた実践的指導を得意とする。事業をつかさどる部門(取締役管理部長、取締役総務部長)の経験を生かし、全社的視点で、かつ数値で物事をみて、それに基づいた指導力を持ち合わせている。
- ◆外国籍企業におけるマネジメントのあり方を体得し、海外人材の有効活用のノウハウを持ち、適時発揮することができる

《主な担当企業(50音順)》

大手事務機メーカーおよび販社・販売店 大手ハウスメーカーおよび販社・販売店 大手上場企業 中堅中小企業 ベンチャー企業 その他

《主なコンサルティング・研修実績》

- ◆その他
新入社員研修／中堅社員研修／リーダーシップ研修／問題解決能力向上研修／顧客満足度向上研修／クレーム対応力強化研修／経営分析実務コース／異文化マネジメントコース

阿部 光之 Mitsuyuki Abe

株式会社未来マネジメント パートナーコンサルタント

- 経歴 1982年 株式会社シムコジャパン 営業職に従事
1985年 日本マクドナルド株式会社に入社 店長、マーケティング業務、商品開発、
カスタマーサービス推進を担当
2007年 株式会社バーガーキング・ジャパンの設立に伴い入社 管理部長として総務、人事、広報に従事
2009年 株式会社RDCに入社 人事部長として採用、教育・研修、評価制度・給与制度の構築
営業戦略部長として経営企画に従事
2016年 キャリアコンサルタント・研修講師として独立
2023年 株式会社未来マネジメントパートナー講師に就任



《コンサルタントとしての特徴》

外食産業業界において現場12年、本部18年の経験を持ち、その両方を熟知している研修講師。

また、大企業でのスタートアップや人材開発、クレーム対応、営業部署等の業務経験を持ち、様々な受講テーマや受講対象に対応することができる。

新卒・中途の採用面接や1対1面談の経験が豊富にあり、若手からベテランまで豊富な指導実績を持つ。

《主な研修実績企業》

大手通信会社 大手メーカー 大手金融会社 外資保険会社 航空会社系リテール業 TV放送局 石油販売会社 不動産会社 病院
飲食業 官庁 市役所 その他多数

《主なコンサルティング・研修実績》

管理職研修、評価者研修、店長対象研修、労務管理研修、クレーム対応研修、CS向上研修、ビジネス文書研修、営業研修、メンター研
修

ロジカルシンキング研修、クリティカルシンキング研修、マーケティング研修、コーチング研修

会社概要

商号 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
設立 2011年4月
TEL 03-6272-8570
FAX 03-6272-8571



【私たちがロゴにかける想い】

未来マネジメントはお客様の人財教育にとって身近な頼れるパートナーでありたいと考えております。

未来マネジメントのロゴはお客様と我々未来マネジメントのパートナーシップを表現しています。

ホームページのご紹介

研修の企画ご担当者様にお役に立つ情報が満載のホームページです。

人材開発情報や事例等の情報収集にお役立てください。


URL <https://www.miraimanagement.co.jp>



詳細設計・お見積についても随時ご相談ください。

お問い合わせ・ご相談先

株式会社 未来マネジメント 営業部

 電話 ➡ 03-6272-8570 (平日10:00~17:00)

 メール ➡ inquiry_mm@miraimanagement.co.jp

その後、より詳細なご相談やお打ち合わせを行う際には、
訪問 オンライン(Zoom)
いずれでも対応させていただきます。



本資料の一部または全部を、

- ① 弊社の書面による許可なくして社外に再配布すること、
- ② 社内への説明目的以外の目的で複写、写真複写、あるいはその他いかなる手段において複製することを禁じます。