



新築工事・リフォーム工事向け
CS・CX研修
安全研修

2026年度版

住宅市場を取り巻く環境は、いま大きな転換期を迎えています。

新設住宅着工数の減少、価格競争の激化、顧客の目の厳しさなどにより、
“お客様に選ばれ続ける会社だけが生き残る時代”へと確実に移行しています。

一方で、現場を支える職人さんの減少と高齢化は年々進み、人手不足の中で品質・工期・安全を同時に守ることが、これまで以上に難しくなっています。

このような環境下で、生き残り、さらなる発展を遂げるために不可欠なのが、
「CX(お客様の感動体験)・CS(お客様の満足)」と「安全な現場づくり」を両輪として高めていくことです。

事故やトラブルのない安全な現場は、
「職人さんが力を発揮できる→品質が安定する→お客様の不安が減り、満足度が高まる」という好循環を生み、結果としてCSの向上とブランド価値の強化につながります。

本冊子にてご紹介する研修やセミナーでは、単なる「マナー」や「安全ルール」の再確認にとどまらず、厳しい市場環境の中でも“選ばれ続ける会社”であるためのCSと安全を両立させる現場づくりを、具体的な事例と行動レベルで学ぶことができます。

「安全はコストではなく、競争力である」
「CSは営業だけでなく、現場からつくられる」

この考え方を、職人さん・管理職・工事監督・協力会社の皆様と共有し、
現場対応力に反映させることを目的にしています。

目次 － 研修 －

お客様のリピートや紹介活動に結びつけるCS・CX向上研修

新築	職人さん	お客様の感動体験につなげるマナーアップ研修	9
リフォーム	職人さん	お客様の感動体験につなげるマナーアップ研修	10
新築	工事監督	感動体験を創る現場管理力向上研修	11
リフォーム	工事監督	感動体験を創る現場管理力向上研修	12
新築 リフォーム 共通	若手技術者 (新人～ 若手工事監督・ 設計担当)	新人の実践応対スキル向上研修	13
		お客様宅訪問時応対スキル向上研修	14
		お客様と仲良くなる会話のスキル向上研修	15
		若手工事監督の対人スキル向上研修 (職人指導編)	16
		若手工事監督・設計担当者の対人スキル向上研修 (お客様対応編)	17
	工事監督	近隣に受け入れていただく5S力向上策	18
		トラブル発生時の早期解決対策	19
		同質的な問題の再発を防ぐ問題解決力向上研修	20
	各工事の リーダー、 職人	解体工事の対応スキル向上研修	21
		エクステリア工事の対応スキル向上研修	22
水道工事の対応スキル向上研修		23	

安心して働くことができる現場の安全力向上研修

新築 リフォーム 共通	新規入場者	新規入場者教育	27
	工事監督	リスクアセスメントによる安全対策	28
	高齢の職人、 工事監督	高齢者の安全対策	29
	工事監督、 職人	お客様の身体・生命を守る安全確保策	30

目次 － セミナー －

職人さんや現場管理・監督者のCS・CX意識を高めるためのセミナー

新築	選ばれ続ける会社をつくるCS実践セミナー	33	
	「信頼づくり」という成果につながる現場マナー実践セミナー	33	
	現場で結果を変える「行動のとり方をマスターする」実践セミナー	33	
	CX視点で一段レベルアップする行動・対応セミナー	34	
	CX視点で進化させ、記憶に残る現場づくりセミナー	34	
	グッドマンの法則から学ぶ、評価を高めるクレーム対応セミナー	34	
	期待を超えるCSを実現するリフォーム対応セミナー	35	
リフォーム	リフォーム現場で信頼を生むマナー実践セミナー	35	
	近隣との関係性で差がつく現場対応セミナー	36	
	ヒューマンサービスの価値を高めるコミュニケーション力強化セミナー	36	
	現場で求められる姿勢と心構え実践セミナー	36	

職人さんや現場管理・監督者の安全意識を高めるためのセミナー

新築 リフォーム 共通	施工部門&安全協議会様、協力会様	現場職人の安全意識を喚起するセミナー	39
		「慣れ」や「自分流」が招く不安全行動をなくすセミナー	39
		重大災害発生時の経営リスクを考えるセミナー	40
		労働災害を起こさない体制づくりの考え方と行動指針の共有セミナー	40

運営会社のご紹介	41
お問い合わせ・ご相談先	42

お客様のリピートや紹介活動に結びつける

CS・CX向上研修

お客様対応・対策を「満足度の向上」から「感動体験づくり」へ

現場もCX戦略に取り組む時代

新築・リフォーム業の競争環境は非常に厳しい状況にあり、今後さらに加速することが予想されます。

その中で生き残り、さらなる発展を目指すには「考え方」と「対策」を発展させが必要になります。

ポイントは、

- ・常に安全で働きやすい職場・現場をつくること
- ・CSの追求意識を上げ、「お客様の感動につながるCXを実現すること

になります。

私たちの仕事ぶりを評価するのはお客様～当たり前だが分かっていない人も多い～

- ①仕様・図面通りに仕上がったからといって、満足度が高いとは限らない
- ②お客様との約束通りに仕事が進行し、完了したからと言って、必ずしも満足度が高いとは限らない
- ③大きなトラブルやお客様からの苦情がなく仕事が完了できたからと言って、満足度が高いということではない

↓

お客様の「要求」に加え、「期待」が満たされると、満足度は高まり、高い評価をしていただける

期待が満たされるためには、お客様の「感動体験」が不可欠

お客様の真の満足は「感動体験」から

CXとは、Customer Experience（カスタマーエクスペリエンス）の略で、「顧客体験」と訳されます

お客様が商品やサービスを認知してから購入、利用、そしてその後のサポートに至るまでの一連の体験全体を指します

私たちが携わる施工においては、私たちとお客様との出会いの場面や近隣との出会いの場面、そしてお客様が目にし、触れる施工現場の状態などに対して、**お客様が感じる感情的な満足度や印象も含めた「体験を重視する考え方**です

■「感動体験」を重視するのはなぜか

- ①単に「満足したよ！」ではなく、お客様に「また選びたい」「紹介したい」と思っていただける感情的な絆をつくることが大切
- ②「施工品質やスピード」「約束を守る」ことはお客様にとっては当然のことになりつつあるそれに加えて、お客様が「心地よかった」「自分の思いと合う」と感じていただける体験こそが真の満足につながる
- ③よい体験はSNSやクチコミで拡散し、新規顧客を呼ぶ

■私たちの対応で意識したいこと

- ①塩対応禁止
お客様からの問い合わせや質問対応時に「冷たさ」をみせない
- ②先読み行動
施工中の不安、近隣への配慮など、お客様が口に出す前にご案内する
- ③私たちが掲げているお客様へのメッセージを守る
「安心」「誠実」「丁寧」など私たちが掲げるメッセージと一致する対応を全員で徹底する



(新築工事向け)

お客様の感動体験につなげるマナーアップ研修

対象	▶新築工事 ▶職人さん	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時）/ 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

- お客様が「またお願いしたい」と感じる現場での立ち居振る舞い・対応のポイントをつかむ
- 「工事中なのに安心できる」と感じてもらうきれいな現場づくりの考え方と実践ポイントをつかむ

開講/オリエンテーション
研修の狙い/ご受講者自己紹介

[GD] …グループディスカッション
[RP] …ロールプレイング

1 私たちの仕事とお客様の評価

- お客様の真の満足は「感動体験」から生まれる
- 「感動体験」を重視する理由
- [GD] お客様を不快にさせる塩対応を考える

2 お客様対応の基本

- 作業の手を止めて丁寧な挨拶
- [RP] 身だしなみを整え、挨拶の仕方を習得しよう
- しっかりと名乗る
- [RP] 会社、仕事、名前をしっかりと名乗ろう
- お客様を積極的にご案内する
- [GD, RP] お客様に分かりやすい説明をしよう
- お見送りの際に余韻を残す一言を伝える
- [GD] お見送り時の私の一言

3 きれいな現場づくりの基本

- 整理、整頓、清掃、養生のポイント
- [GD] 整理、整頓、清掃、養生で気になること（現状と改善）
- 清掃のポイント
- [GD] 清掃で気になること（現状と改善）

アンケート記入→提出
閉講



(リフォーム工事向け)

お客様の感動体験につなげるマナーアップ研修

対象	▶リフォーム工事 ▶職人さん	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

- ・お客様が「この人たちなら安心できる」と感じるリフォーム現場での立ち居振る舞い・対応のポイントをつかむ
- ・在宅での工事を行うリフォーム現場で求められる基本行動（挨拶・説明・配慮）の質を高める

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

- 1 私たちの仕事ぶりはお客様が評価する
 - ・リフォーム工事の特性
 - ・お客様に「感動体験していただく」ということ
- 2 挨拶で好印象を持ってもらうために
 - ・好印象を与える挨拶の必要性（身だしなみ、笑顔、アイコンタクト、挨拶）
 - ・〔RP〕好印象を持ってもらう挨拶の仕方
- 3 安心感を持ってもらえる訪問時の挨拶と対応
 - ・訪問時の挨拶
 - ・初回訪問時に必要な説明と確認
 - ・〔GD、RP〕訪問時の挨拶力を高める
 - ・現場行動の注意点
- 4 お客様の心配事をなくすお昼の声かけ
 - ・お昼の声かけ
 - ・現場を離れる際の注意点
- 5 余韻を残し、感謝の気持ちをつくる最後の挨拶
 - ・余韻を残すプロとしての挨拶
 - ・〔GD、RP〕仕事の完了時の挨拶の仕方
- 6 感動を呼ぶ清掃、整理、整頓、養生
 - ・きれいさを保つ掃除、整理整頓を徹底しよう
 - ・よい養生を徹底しよう
 - ・〔GD〕清掃、整理、整頓、養生で工夫していること

アンケート記入→提出

閉講

(新築工事向け)
感動体験を創る現場管理力向上研修

対象	▶新築工事 ▶工事監督	開催方式	集合
時間	2日 or 1日 (10時~17時) / 半日 (13時~17時)	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

- お客様の感動体験を生み出すための考え方と具体的なやり方を理解し、自現場に当てはめて設計できるようにする
- 主な工程ごとの「お客様体験ポイント」を明確にし、現場での改善ポイントを把握する

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

[GD] …グループディスカッション

[RP] …ロールプレイング

1 着工前対応（解体工事がある場合）

- 工程説明とお客様が不安に思う点の先行説明
- 連絡ルール（誰が、誰に、いつ、どの方法で）確認と共有
- 〔GD〕お客様に安心していただく一言を言う

2 着工～基礎工事の対応

- 見えなくなる部分を丁寧に説明
- ・写真や図面を使っての分かりやすい説明
- 雨天や低温時の対策方針の説明
- ・〔GD〕お客様の気がかりと安心説明の仕方

3 上棟時の対応

- 楽しさが記憶に残るイベント化
- ・上棟当日の流れの説明、職人さんの紹介
- 〔GD〕上棟式をアップデートする

4 内装・外装工事の対応

- お客様のイメージと実際を共有する
- ・細かなところまでの仕上げ
- 〔GD〕工程別仕上げのチェックとお客様との接点づくり

5 仕上げ・完了検査時の対応

- キズひとつない仕上げへのこだわり
- ・〔GD〕見落としがちなポイント

6 お引渡し時の対応

- お引渡し前の清掃の徹底
- 記憶に残るお引渡し式のイベント化
- アフターの案内でのお客様の安心づくり
- 〔GD〕お引渡し式をアップデートする

アンケート記入→提出

閉講



(リフォーム工事向け) 感動体験を創る現場管理力向上研修

対象	▶リフォーム工事 ▶工事監督	開催方式	集合
時間	2日 or 1日 (10時~17時) / 半日 (13時~17時)	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

- お客様の感動体験を意図的に生み出すための考え方と具体的な実践方法を理解し、自現場で再現できるようにする
- 主な工程ごとの「お客様体験ポイント（CX）」を可視化し、現場での改善ポイントを明確に把握する

開講/オリエンテーション
研修の狙い/ご受講者自己紹介

[GD] …グループディスカッション
[RP] …ロールプレイング

1 着工前対応

- 着工前のお客様の心配事
- 着工前説明（仕様、工程、生活への影響、近隣への影響）は万全に
- 〔GD・RP〕着工前説明における不安点をつかみ、改善する

2 着工日の対応

- 着工前の挨拶と当日の作業内容説明
- 養生と清掃の徹底の説明、職人さんの紹介
- 安全対策を万全に
- 〔GD・RP〕着工日に生じるお客様の不安を解消する

3 解体時の対応

- 騒音やホコリの飛散対策は万全に
- 養生の範囲とやり方説明
- 想定外については立ち会いでの丁寧な説明
- 〔GD〕想定外を、お客様の安心に変える

4 施工中の対応

- 職人さんの5Sの徹底
- 進捗状況の丁寧な説明とトラブル発生時の迅速な対応
- 〔GD・RP〕お客様が安心する報告内容と方法

5 仕上げ・完了検査時の対応

- キズひとつない仕上げへのこだわり
- 〔GD〕見落としがちなポイント

6 お引渡し時の対応

- お引渡し前の清掃の徹底
- 取扱説明書とアフターの案内でのお客様の安心づくり
- 〔GD・RP〕感動体験につながるワンポイントアドバイスを磨く

アンケート記入→提出

閉講

新人の実践応対スキル向上研修

(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)

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶若手技術者（新人～若手工事監督・設計担当）	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

- ・「知らなかった」では許されない応対から卒業する
- ・お客様応対の基本を実践レベルで習得し、無意識の言動によるトラブルやコンプライアンス違反を防ぐことで、安心・信頼される社員としての第一歩を踏み出す

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

- 1 電話応対の基本を確認し、習得しよう
 - ・〔RP〕電話応対は「会社の看板！」明るく元気に、丁寧に
 - ・〔RP〕電話の受け方（様々なケース）の実践スキルを習得しよう
- 2 対面での応対の基本をマスターしよう
 - ・〔RP〕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
 - ・〔GD〕応対時、気がつかないNG行動を知り、防止につなげよう
- 3 コンプライアンス意識を高め遵守行動につなげよう
 - ・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

アンケート記入→提出

閉講

お客様宅訪問時応対スキル向上研修

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶若手技術者（新人～若手工事監督・設計担当）	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

お客様の信用を左右する「訪問時の第一印象・立ち居振る舞い・言葉遣い」を可視化し、訪問前準備、訪問～着座～会話～辞去までの各場面における必須行動・NG行動を理解し、現場で再現できるレベルまで引き上げる

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

- 1 到着～インターホン挨拶～玄関先挨拶の基本行動を習得しよう
 - ・身だしなみなどの訪問前準備をしっかりやろう
 - ・〔RP〕インターホンでの挨拶、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
 - ・〔RP〕玄関での靴の脱ぎ方や入室の際の声掛けをしっかりやろう
 - ・〔GD〕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
 - ・〔GD〕お客様を不快にさせない会話の進め方を知ろう
 - ・〔RP〕現調などで部屋に立ち入る際の基本行動を習得しよう

アンケート記入→提出

閉講



お客様と仲良くなる会話のスキル向上研修

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶若手技術者（新人～若手工事監督・設計担当）	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

お客様との距離を一気に縮める「世間話」の役割と効果を理解し、話題選びから展開、締め方までの流れを整理するとともに、会話の満足度を決定づける「聞く力」を高め、自然に会話が続き、関係性が深まる応対を実践できるようにする

開講/オリエンテーション
研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション
〔RP〕…ロールプレイング

- 1 お客様を不快にさせる話し方に注意しよう
 - ・言葉遣いの基本マナーを習得しよう
 - ・お客様が聞きやすい話し方のポイントをつかもう
- 2 世間話の有用性を知り、ポイントを習得しよう
 - ・世間話の「話題」と「準備」があれば怖くはない
 - ・〔RP〕世間話の組み立て方を習得しよう
- 3 会話における「聞く」ことの重要性をつかもう
 - ・聞くことの意味はどこにあるのかを知ろう
 - ・〔RP〕聞く姿勢のポイント「うなずきと相づち」の使い方をマスターしよう

アンケート記入→提出
閉講



若手工事監督の 対人スキル向上研修（職人指導編）

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶若手技術者（新人～若手工事監督・設計担当）	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

職人さんとの人間関係における不安やストレスを言葉にし、整理し、信頼関係を土台に協力を引き出す「関係づくり」の実践ポイントと、やる気を高め、期待通りの成果につなげる指導のコツを学ぶことで、現場を前向きに回せる対人スキルを習得する

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

- 1 工事監督の役割と職人との関係をつかもう
 - ・工事監督に期待される役割と心得をつかもう
 - ・〔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
 - ・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
 - ・〔GD〕職人へのよ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
 - ・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

アンケート記入→提出

閉講

若手工事監督・設計担当者の 対人スキル向上研修（お客様対応編）

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶若手技術者（新人～若手工事監督・設計担当）	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

お客様とのすり合わせ不足によって生じるトラブルやストレスを防ぐため、要望・懸念・前提条件を正確に把握し、確認・共有する技術を磨くとともに、お客様の不安や期待を適切に受け止め、満足度と信頼感を高める対応を実践できる状態をつくる

開講/オリエンテーション
研修の狙い/ご受講者自己紹介

[GD] …グループディスカッション
[RP] …ロールプレイング

- 1 工事監督、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
 - ・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
 - ・ [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
- 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
 - ・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
 - ・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
 - ・ [RP] クツション言葉の使い方を知ろう
 - ・ [RP] 応酬話法の使い方を知ろう

アンケート記入→提出
閉講

近隣に受け入れていただく 5S 力向上策

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶工事監督	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時）/ 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

近隣の立場・関心・不安を具体的に想像し、挨拶・事前説明・日常対応・現場管理のポイントを整理することで、近隣からのクレームを減らすだけでなく、「きちんと配慮してくれる会社」と評価される対応と対策を実践できるようにする

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

1 近隣の安心感をつかむために

- ・近隣とは
- ・近隣にとってのリフォーム工事とは
- ・〔GD〕近隣を知ることができているか
(工事監督として必要な近隣情報を入手できているか)
- ・〔GD〕必要な近隣情報を職人さんにタイムリーに伝えているか

2 近隣対応力を高める

- ・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
- ・職人さんの近隣対応力を高めるために
- ・〔GD〕職人さんに近隣訪問指導ができているか
(どんな時に近隣訪問するか、どのように挨拶するか)

3 近隣からみた施工現場

- ・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
- ・〔GD〕きれいな現場づくりのための対策指導をどう進めるか

アンケート記入→提出

閉講



トラブル発生時の早期解決対策

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶工事監督	開催方式	集合 / Zoom
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

クレームが発生する仕組みと、お客様の心理変化を正しく理解したうえで、初動対応から事実確認、説明、再発防止までの流れを整理し、場当たり的・個人任せの対応から脱却することで、被害拡大を防ぎ、信頼回復につなげる対応力を高める

開講/オリエンテーション
研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション
〔RP〕…ロールプレイング

- 1 クレームの捉え方
 - ・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
 - ・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
 - ・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
- 4 クレーム対応の第一歩は「お詫び」
 - ・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」
 - ・うなずきと相づち
 - ・〔GD〕事例を通して体感してみましょう
 - ・聴く時に思わず言ってしまいがちな「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
 - ・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

アンケート記入→提出

閉講

同質的な問題の再発を防ぐ 問題解決力向上研修

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶工事監督	開催方式	集合
時間	1日（10時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

- ・QC的な論理的問題解決の思考法を理解する
- ・QC手法を活用した問題解決の基本ストーリーを理解する
- ・問題発見から問題解決に至る基本ストーリーにおけるQC手法の理解と使い方を習得する

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

1 業務の改善

- ・仕事のあるところに改善あり
- ・改善の3つの基本

2 QC的問題解決法

- ・QC的問題解決とは何か
- ・問題解決におけるQC手法

3 問題発見～問題解決の基本ストーリーとQC手法の活用

- ・チェックシートの意味と活用法
- ・〔演習〕チェックシートの作成・活用法
- ・グラフの意味と活用法
- ・〔演習〕グラフの作成・活用法
- ・パレート図の意味と活用法
- ・〔演習〕パレート図の作成・活用法
- ・特性要因図の意味と活用法
- ・〔演習〕特性要因図の作成・活用法
- ・系統図法の意味と活用法
- ・〔演習〕系統図の作成・活用法

4 問題解決におけるQC手法の使い方のポイント

アンケート記入→提出

閉講

解体工事の対応スキル向上研修

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶解体工事のリーダー、職人さん	開催方式	集合
時間	1日（10時～17時）/ 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

解体工事が近隣に与える影響としてどのようなことがあるかを再確認・共有化して、近隣にご迷惑をおかけしない対応・対策を考え、仕事品質の向上に役立てる

- ・近隣対応の要である挨拶力、協力をお願いする説明力を高める
- ・トラブルにつながりやすいことの近隣への影響を極力減らすための対策を考える

発生しがちなトラブル

- ・近隣への事前の挨拶がない
- ・路上駐車や交通規制で迷惑をかける
- ・騒音や振動、粉じん、臭いが発生する
- ・解体後の整地作業がずさん

対策のポイント

- ・事前の挨拶と説明
- ・近隣に配慮した駐車スペースの確保
- ・騒音や臭いの抑制対策
- ・適切な廃棄物処理

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション
〔RP〕…ロールプレイング

- 1 解体工事が近隣に与える影響を把握しよう
 - ・近隣に与える影響にはどんなことがあるか
 - ・近隣とのトラブル例
 - ・〔GD〕 身近で経験したトラブル例を振り返ってみよう
 - ・トラブルをゼロにすることは難しい
- 2 トラブル軽減策1 「近隣への対応力を高める」
 - ・挨拶の基本動作を知る
 - ・〔RP〕 挨拶の基本動作を習得する
 - ・近隣への説明の重要性を知る
 - ・〔RP〕 近隣への説明力を高める
 - ・休憩時の行動に注意する
- 3 トラブル軽減策2 「近隣への影響を抑える対策を講じる」
 - ・対策の基本（騒音対策、振動対策、粉じん対策、交通規制対策、安全対策など）
 - ・3S1Yの意味を確認しよう
 - ・〔GD〕 対策の現状を確認し改善点を発見する

アンケート記入→提出

閉講

エクステリア工事の対応スキル向上研修

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶エクステリア工事のリーダー、職人さん	開催方式	集合
時間	1日（10時～17時）/ 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

エクステリア工事が近隣に与える影響を共有化して、近隣にご迷惑をおかけしない仕事の進め方やトラブルを防ぐ対応・対策を考え、現場仕事への適応力を強化する

- ・近隣対応の要である挨拶力、協力をお願いする説明力を高める
- ・トラブルにつながりやすい工事の「近隣への影響」を極力減らすための対策を考える

発生しがちなトラブル

- ・騒音、振動、粉じんや臭い
- ・工事車両の駐車
- ・工事中の隣家への無断立ち入り
- ・隣家の財産の損壊

対策のポイント

- ・近隣への事前説明
- ・騒音や振動の抑制対策
- ・通行への安全対策
- ・産業廃棄物管理と現場清掃

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション
〔RP〕…ロールプレイング

- 1 エクステリア工事が近隣に与える影響を把握しよう
 - ・近隣に与える影響にはどんなことがあるか
 - ・近隣とのトラブル例
 - ・〔GD〕 身近で経験したトラブル例を振り返ってみよう
 - ・トラブルをゼロにすることは難しい
- 2 トラブル軽減策1 「近隣への対応力を高める」
 - ・挨拶の基本動作を知る
 - ・〔RP〕 挨拶の基本動作を習得する
 - ・近隣への説明の重要性を知る
 - ・〔RP〕 近隣への説明力を高める
 - ・休憩時の行動に注意する
- 3 トラブル軽減策2 「近隣（特に隣家）への影響を抑える対策を講じる」
 - ・対策の基本（騒音対策、振動対策、粉じん対策など）
 - ・3S1Yの意味を確認しよう
 - ・〔GD〕 隣家への対策の現状と改善点を発見する
 - ・隣家との挨拶とコミュニケーションは必須

アンケート記入→提出

閉講



水道工事の対応スキル向上研修

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶水道工事のリーダー、職人さん	開催方式	集合
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

水道工事が近隣に与える影響を再確認・共有化して、近隣にご迷惑をおかけしない対応・対策を考え、現場仕事への適応力を強化する

- ・近隣対応の要である挨拶力、協力をお願いする説明力を高める
- ・トラブルにつながることの近隣への影響を極力減らすための対策を考える

発生しがちなトラブル

- ・騒音や振動、粉じんや臭い
- ・通行規制
- ・汚れ
- ・職人マナー・対応が悪い

対策のポイント

- ・事前の説明
- ・騒音や振動の抑制対策
- ・現場の安全管理
- ・水漏れや損傷発生の迅速な対処

開講/オリエンテーション
研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション
〔RP〕…ロールプレイング

- 1 水道工事が近隣に与える影響を把握しよう
 - ・近隣に与える影響にはどんなことがあるか
 - ・近隣とのトラブル例
 - ・〔GD〕 身近で経験したトラブル例を振り返ってみよう
 - ・トラブルをゼロにすることは難しい
- 2 トラブル軽減策1「近隣への対応力を高める」
 - ・挨拶の基本動作を知る
 - ・〔RP〕挨拶の基本動作を習得する
 - ・近隣への説明の重要性を知る
 - ・〔RP〕近隣への説明力を高める
 - ・休憩時の行動に注意する
- 3 トラブル軽減策2「近隣（特に隣家）への影響を抑える対策を講じる」
 - ・対策の基本（騒音対策、振動対策、粉じん対策、交通規制対策、安全対策など）
 - ・3S1Yの意味を確認しよう
 - ・〔GD〕近隣（隣家）への対策の現状と改善点を発見する
 - ・隣家との挨拶とコミュニケーションは必須

アンケート記入→提出
閉講

安心して働くことができる

現場の安全力向上研修

『安全1.0』から『安全2.0』へ

「安全第一」を掲げて取り組んできた「ルールを守る」「危険リスクを排除する」ことを主体とした従来型の安全活動だけでは、現代のリスクに対応しきれないことが顕在化しています。

単なるルール遵守では作業現場の複雑なリスクを防げないという課題が残っているからです。

災害がゼロにならない原因として、属人的な行動や暗黙知・暗黙のルール、いわゆるヒューマンエラーの要素が強く現場に残っていることが挙げられます。

安全2.0は、

『事故を起こさない仕組み』 + 『個人の安全行動』 + 『組織全体の安全文化』
を統合した考え方です。

次世代の安全管理の基盤となるものであり、事故が起きる前に誰でも危険に気づき共有できる仕組みが重視されています。

	安全1.0	安全2.0
安全の捉え方	守るべきルールの徹底	責任意識と信頼で安全を共に育てる文化
主体性	管理・監督者主導 メンバーは受け身	全員参加型 現場からの活動・提案を重視
ヒヤリの扱い	叱責される、隠す	共有・学びの機会にする

安全文化とは現場で働く人たちの誰もが思う「考え方」「価値観」

■誰もが「安全はよいこと」とみている

- ・仕事であろうとなかろうと誰もケガをしたくないので、誰にとっても「安全」はよいことである
- ・安全を維持することは関係する一人ひとりにとって、組織にとって、お客様にとって価値あるものである

■「労働災害という悪い知らせ」がないことはとてもよいことである

- ・労働災害という悪い知らせなしに、社員のパートナーや家族の顔を見られるということは本当にありがたいことである

■安全への取り組みは安全な職場・現場につながる

- ・安全に積極的に取り組むことは、安全な職場や現場で働くことができるということである

安全風土づくりのために持つてほしい「思い」

安全風土をつくるためには、リーダーの強い思いが必要であり、そしてそれをしっかりと受け止め、日々の行動につなげる職人たちの思いと現場行動が必要である。

■全ての労働災害は防ぐことができる

■あらゆる作業は管理することができる

■安全の優秀さは、よい現場づくり、よい会社づくり、よいビジネスづくりにつながる



新規入場者教育

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶新規入場の職人さん	開催方式	集合
時間	半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

労働安全衛生規則 第35条第1項『雇入れ時等の教育』に基づく安全衛生の基礎教育

- ・安全を自分事として捉える意識を高める
- ・現場で災害を起さないための考え方と確認・行動のとり方の基本を習得する

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

1 災害は慣れの行動と気持ちのスキマを狙ってくる

- ・新築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

- ・建設業の労働災害の現状
- ・労働者の遵守義務とは
- ・安全教育の必要性

3 安全ビデオで体感してみよう

- ・違法人

4 安全作業のために

- | | |
|-----------------|--------------|
| 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 |



5 仕事を始める前に

- ・3S1M
- ・KYの実施（KYの実施方法）

6 安全衛生管理体制と災害発生時の連絡方法

※貴社の安全衛生管理体制・連絡方法などについて説明します

アンケート記入→提出

閉講

リスクアセスメントによる安全対策

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶工事監督	開催方式	集合
時間	1日（10時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

リスクマネジメント手法を活用して現場安全対策力を高める

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

1 リスクマネジメント

- ・マイナスとプラスのリスク
- ・リスクマネジメントとクライシスマネジメント

2 リスクアセスメント

- ・リスクアセスメントの考え方
- ・リスクアセスメントの進め方
- ・〔GD〕現場に潜む危険性や有害性を洗い出す
- ・〔GD〕お客様や近隣に対する危険性や有害性を洗い出す

3 ミスへの対策

- ・人はミスを犯す
- ・〔GD〕ミスを分類してみる
- ・ミスと違反の違い
- ・〔GD〕ミスを予測し、コントロールする

アンケート記入→提出

閉講

高齢者の安全対策

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶高齢の職人さん、工事監督	開催方式	集合
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

高齢者の健康対策と安全対策を強化する

開講/オリエンテーション

研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション

〔RP〕…ロールプレイング

- 1 年代別の労働災害発生状況
 - ・高齢労働者の労働災害の発生状況と特徴
- 2 疲労度をつかみ対策へ
 - ・〔GD〕若者との比較
 - ・〔診断チェック〕疲労度自己診断
 - ・〔GD〕疲労度による対策を考える
- 3 安全対策を強化する
 - ・転倒防止策について
 - ・腰痛防止策について
 - ・重量物の取り扱いについて
- 4 健康KYの進め方
 - ・問い合わせ健康KYとは何か
 - ・〔RP〕問い合わせ健康KYのやり方をつかむ

アンケート記入→提出

閉講

お客様の身体・生命を守る安全確保策

対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶工事監督、職人さん	開催方式	集合
時間	1日（10時～17時） / 半日（13時～17時）	定員	20名

研修の狙いとカリキュラム

- ・3S1Y（整理、整頓、清掃、養生）の基本を確認し、安全との関係性への理解を深める
- ・きれいな現場づくりのための「現場管理」のポイントを理解し、3S1Yの現状を振り返り改善対策を考える

開講/オリエンテーション
研修の狙い/ご受講者自己紹介

〔GD〕…グループディスカッション
〔RP〕…ロールプレイング

1 現場管理の基本（3S1Y）

- ・「現場の身だしなみ」という考え方
- ・3S1Yは現場の人の気持ちを表している
- ・3S1Yは現場の管理レベルを表している
- ・〔GD〕3S1Yの改善ポイントをつかむ

2 お客様の安全を確保する

- ・お客様と職人さんの両方の安全を確保する
- ・お施主様の安全確保も私たちの仕事
- ・職人さんに求められる安全の基本行動
- ・（GD）安全のためにお客様の要望をお断りする

3 お客様の被災原因を考え、対策につなげる

- ・お客様の被災事例・ヒヤリハット事例
- ・〔GD〕私たちの身近で起こった被災事例やヒヤリハット事例
- ・〔GD〕お客様のヒヤリハットを防ぐ
- ・お客様の安全対策を徹底する
- ・〔GD〕お客様の安全対策徹底のためのポイントは何か

アンケート記入→提出

閉講



CS・CX意識を高めるセミナー

新築工事向け CS・CXセミナー

対象	▶新築工事 ▶協力会社、職人さん、現場管理・監督者	開催方式	集合 / Zoom
時間	60分～120分	定員	定めなし (ただしZoom回線は50回線まで)

新築 向け	「クレームゼロ」では、もう足りない 選ばれ続ける会社をつくるCS実践セミナー
<p>お客様満足から「感動・信頼・ファン化」へ</p> <p>■「不満をなくすCS」から、「記憶に残る体験をつくるCS」への転換を実現するために組織が持つ視点と行動の要所を提示する</p> <p>■なぜ「問題が起きていないのに満足度が上がらない」のか? お客様は、どの瞬間で会社・人・仕事を評価しているのか? 現場のちょっとした対応が、信頼や紹介につながる理由とは何か? などの現実課題に対して、明日から何を変えればよいかを具体的に見える化する</p>	

新築 向け	「できているつもり」を卒業する 「信頼づくり」という成果につながる現場マナー実践セミナー
<p>取り組んでいるのに、「なぜお客様の評価・成果につながらないのか」の理由をつかむ</p> <p>■マナーなどのルール・手順・意識づけは行っているのに、「期待した成果が出ない」「現場にばらつきがある」といった問題の原因は、「努力不足」ではなく、「考え方と行動のズレ」にある</p> <p>■整理抽出すべきは「なぜ正しいことをやっているのに、手応えが出ないのか」「成果を出している現場は、何を基準に動いているのか」の実践ポイントである</p>	

新築 向け	成果が出ない原因は、「職人任せ・現場任せ」にあった 現場で結果を変える「行動のとり方をマスターする」実践セミナー
<p>やっているのに変わらない理由が分かる 現場と管理職が共通認識で動き出す「信頼される行動のとり方」のポイントをつかむ</p> <p>■お客様に信頼される行動のとり方についてルール化・教育・指示は行っているが ・現場ごとに対応や判断がバラつく ・形骸化し、やらされ感が残っている などの問題がなかなか解消できていない</p> <p>■現場にフォーカスし ・どの場面で判断が分かれているのか? ・なぜ正しい行動が評価に結びつかないのか? を日常業務における実践ポイントを明確にする</p>	

新築 向け	「ちゃんとやっている」から、「またお願いしたい」へ CX視点で一段レベルアップする行動・対応セミナー
なぜ同じ仕事をしても「評価される人・現場」と「そうでない人・現場」に分かれるのか	
<p>■手順通りに仕事を進め、大きなトラブルもなく仕事を完了させているのに、「評価が伸びない」「満足はしているはずなのに、印象に残っていない」というケースは少なくない</p> <p>■こうした差を生む要因をCX（顧客体験）の視点から紐解く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様は「結果」だけでなく、「どの瞬間の体験で評価を決めているのか」 ・同じ対応でも、「安心」「不安」を分ける行動の差とは何か <p>を整理しながら、日々の業務の中で一段レベルアップした行動・対応を生み出す視点を明確にする</p>	

新築 向け	5Sを「整理整頓」で終わらせない CX視点で進化させ、記憶に残る現場づくりセミナー
なぜ同じ5S活動でも、「信頼される現場」と「形だけの現場」に分かれるのか	
<p>■多くの現場で5S活動に取り組み、決められたルール遵守の点検や指導も行われているが、現実には、「5Sはやっているのに、現場の評価が上がらない」「見た目は整っているのに安心や信頼につながっていない」と感じる現場が少なくない</p> <p>■5S活動をCX（顧客体験）につながる視点で見ると解決の糸口をつかめる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・整理・整頓・清掃が、信頼・品質・安全のメッセージとしてどう伝わっているのか ・「自己満足の5S」と「評価される5S」を分ける違いとは何か <p>を明確にしながら、“見せるための5S”から“感じさせる5S”への進化を図る</p>	

新築 向け	クレーム対応はリスクではなく、「信頼づくりの最大チャンス」 グッドマンの法則から学ぶ、評価を高めるクレーム対応セミナー
なぜ、適切に対応したクレームは「不満」から「ファン」に変わるのか	
<p>■お客様のクレームの真意は「怒りたい」のではなく、「分かってほしい」「誠実に対応してほしい」にある</p> <p>■クレーム対応の本質をグッドマンの法則を軸に捉え直す</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不満を感じても、多くのお客様は何も言わずに離れていくという事実 ・適切な対応がなされれば、満足度・信頼・再利用意向が大きく高まること <p>■クレームを「処理すべき問題」ではなく、「信頼回復・関係強化の起点」として扱う視点を身につける</p>	



リフォーム工事向け CS・CXセミナー

対象	▶リフォーム工事 ▶協力会社、職人さん、現場管理・監督者	開催方式	集合 / Zoom
時間	60分～120分	定員	定めなし (ただしZoom回線は50回線まで)

リフォーム 向け	リフォームは「工事」ではなく、「体験」で評価される 期待を超えるCSを実現するリフォーム対応セミナー
<p>なぜ「満足」で終わる現場と「また頼みたい」と言われる現場に分かれるのか</p> <p>■リフォーム工事は、お客様の生活の中に“入り込みながら”進める仕事 仕上りの品質が同じであっても、工事中の説明や対応、現場の整理、整頓や職人の振る舞い、変更・トラブル発生時の向き合い方によって、お客様の満足度や信頼感は大きく左右される</p> <p>■リフォームのこうした特性に着目し、CSを「対応の良し悪し」ではなく、「お客様体験（CX）としてどう設計されているか」の視点で捉え直す</p> <p>■お客様は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工事のどの場面で不安・不満を感じやすいのか ・「説明した」と「伝わった」の違いはどこにあるのか ・工事中の何気ない行動が、信頼を積み上げる瞬間／崩す瞬間になっている理由 <p>を整理しながら、CS行動・対応のポイントを明確にする</p>	
<p>工事が始まった瞬間から「この会社に任せて良かったか？」が判断されている</p> <p>■リフォーム工事では、職人さん一人ひとりの立ち居振る舞いが、そのまま「仕事の質」や「会社の姿勢」として受け取られる たとえ工事の仕上がりが良くても、挨拶がない、靴や道具の扱いが雑、説明や声かけが足りない、生活への配慮が感じられないなど、一見些細な行動が重なることで、お客様の不安や不信感は積み上がっていく</p> <p>■職人のマナーを「CS（顧客満足）をつくる現場行動」として捉え直す必要がある</p> <p>■リフォーム現場で求められるマナーと行動の基準を明確にする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様は、職人さんのどんな行動を見て安心・不安を感じているのか ・「失礼ではない」と「好印象である」の間にある大きな差は何か ・工事中の何気ない振る舞いが、信頼・評価・紹介を左右する理由は何か 	

リフォーム 向け	仕上りより先に、職人の「振る舞い」が評価されている リフォーム現場で信頼を生むマナー実践セミナー
<p>工事が始まった瞬間から「この会社に任せて良かったか？」が判断されている</p> <p>■リフォーム工事では、職人さん一人ひとりの立ち居振る舞いが、そのまま「仕事の質」や「会社の姿勢」として受け取られる たとえ工事の仕上がりが良くても、挨拶がない、靴や道具の扱いが雑、説明や声かけが足りない、生活への配慮が感じられないなど、一見些細な行動が重なることで、お客様の不安や不信感は積み上がっていく</p> <p>■職人のマナーを「CS（顧客満足）をつくる現場行動」として捉え直す必要がある</p> <p>■リフォーム現場で求められるマナーと行動の基準を明確にする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様は、職人さんのどんな行動を見て安心・不安を感じているのか ・「失礼ではない」と「好印象である」の間にある大きな差は何か ・工事中の何気ない振る舞いが、信頼・評価・紹介を左右する理由は何か 	

リフォーム 向け	リフォーム工事は「敷地の外」から評価されている 近隣との関係性で差がつく現場対応セミナー
なぜ近隣対応の良し悪しが、クレーム・評判・会社の信頼を左右するのか	
<p>■騒音・振動・車両の出入り・粉じん・通行への影響など、リフォーム工事は必ず 近隣の生活に影響を及ぼす</p> <p>■近隣対応の在り方ひとつで、「クレームに発展するか」「理解と協力を得られるか」「工事後の評判や会社イメージがどう残るか」が大きく変わる</p> <p>■近隣対応を「トラブル回避」や「義務的なあいさつ」としてではなく、CS（顧客満足）とCX（体験価値）を高める重要な現場行動として捉え直し、現場ですぐに実践できる近隣対応のポイントを明確にする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣は工事のどんな点に不安や不満を感じやすいのか ・ほんの一言の声かけや配慮が、関係性を大きく変える理由 	

リフォーム 向け	サービスの質は、「話し方・聴き方」で決まる ヒューマンサービス価値を高めるコミュニケーション力強化セミナー
なぜ同じ対応でも、「安心・信頼」を生む人と、「不満・誤解」を残す人に分かれるのか	
<p>■お客様の信頼を得る「要」は、人と人とのコミュニケーションヒューマンサービスの現場では、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明はしたが、納得されていない ・丁寧に対応したつもりでも、不安が残っている ・悪気はない一言が、誤解や不信につながってしまう <p>などの問題を多く残しており、これらは「伝え方・受け取り方のズレ」から生まれている</p> <p>■お客様とのコミュニケーションを「ヒューマンサービスの品質を左右する行動基準」として捉え直す</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「態度」「間」「反応」から何を感じ取っているのか ・「伝えた」と「伝わった」を分ける決定的な違いは何か ・「不安・不満・クレーム」を未然に防ぐ分岐点とは何か 	

リフォーム 向け	クレームは「責め」ではなく、「期待の表明」 現場で求められる姿勢と心構え実践セミナー
なぜ初動の一言と態度が、事態を「収束」にも「悪化」にも導くのか	
<p>■現場でクレームに遭遇した瞬間、多くは「否定された」「責められている」と感じ、身構えたり、弁解に走ってしまいがち</p> <p>この反応こそが、クレームを一時的な指摘で終わらせるか、深刻なトラブルへと発展させるかを分ける分岐点になっている</p> <p>■クレーム対応を話し方やテクニックの問題ではなく、「姿勢」と「心構え」の問題として捉え、現場で求められる基本姿勢と判断軸を明確にする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームに直面した時、まず何を考え、どう構えるべきなのか ・お客様は、クレーム対応する人の態度や反応を見て何を判断しているのか ・「正しさ」を主張するほど、関係性が悪化してしまう理由 	

安全意識を高めるセミナー

新築工事・リフォーム工事向け 安全セミナー

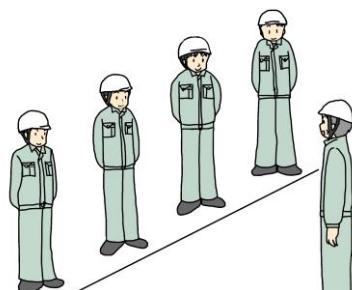
対象	▶新築工事 / リフォーム工事 ▶施工部門&安全協議会様、協力会様	開催方式	集合 / Zoom
時間	60分～120分	定員	定めなし (ただしZoom回線は50回線まで)

新築 リフォーム 共通	「自分だけは大丈夫」は絶対にない 現場職人さんの安全意識を喚起するセミナー
安全意識を高め、不安全行動を未然に防ぐ行動の習慣化につなげる	
<p>■なぜ労働災害は起こるのか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働災害の最大要因は「ヒューマンエラー」 ・ヒューマンエラーが起きる主な原因 ・「分かっていても起こる」事故の構造 <p>■「自分だけは大丈夫」は絶対にない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハインリッヒの法則とは ・重大災害は突然起きる ・「自分は大丈夫」が生み出す不安全行動 ・仲間を危険にさらす行動とは <p>■重大災害が及ぼす影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故がもたらす現場・家族・会社への影響 ・「まさか」の驚きが「なぜ?」の嘆きに変わる瞬間 	

新築 リフォーム 共通	安全作業の徹底のために 「慣れ」や「自分流」が招く不安全行動をなくすセミナー
作業前の準備、正しい作業手順、確認行動の徹底で事故を未然に防ぐ	
<p>■安全作業手順を点検・確認する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・服装と保護具（正しい作業服の着用、保護具の重要性など） ・足場・高所作業（転落防止の基本、安全確認のポイントなど） ・脚立作業（正しい背地位方法、不安定な使用の禁止など） ・他に、はしごの昇り降り/丸のこ作業/グラインダー作業/ネイラー・タッカー作業/カッター作業/トラック・クレーン作業/熱中症対策 <p>■仕事を始める前に取り組む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3S1Y（整理、整頓、清掃、養生）の徹底 ・危険への感受性を高めるKY活動の実施 	

新築 リフォーム 共通	経営者・幹部にとっての安全衛生管理 重大災害発生時の経営リスクを考えるセミナー
組織として実効性のある安全管理体制を構築する視点を身につける	
<p>■安全衛生に関わる事業者の責任</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働安全衛生法（事業者に求められる法的責任） ・重大災害発生時の刑事責任（経営層が問われるポイント） ・重大災害発生時の民事責任（損害賠償・社会的影響） <p>■安全指導の徹底を</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導教育の効果を高めるために（形骸化しない安全教育の考え方） ・指導教育の8原則（行動を変える指導のポイント） ・「きれいな現場」×「安全」×「コミュニケーション」（現場環境と人の関わりの影響） <p>■労災保険制度について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働者災害補償制度（保障の仕組みと経営への影響） ・特別加入制度（経営者・一人親方のリスク管理） 	

新築 リフォーム 共通	労働災害を起こさない会社づくり 労働災害を起こさない体制づくりの考え方と行動指針の共有セミナー
労働災害を「現場の問題」だけで終わらせてはならない	
<p>■「自分だけは大丈夫」は絶対にありえない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場で発生する労働災害や法令遵守（日常の油断が事故につながる構造） ・労働災害はベテランでも起こす（経験と事故は無関係） ・重大労働災害がもたらす賠償責任（高額な賠償金と経営リスク） <p>■重大労働災害が発生した時に問われる企業責任</p> <ul style="list-style-type: none"> ・刑事責任（経営層・管理者が問われる責任） ・民事責任（損害賠償・訴訟リスク） ・社会的責任（企業イメージ・信用失墜） <p>■リスクアセスメントの必要性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクアセスメントは必須（危険の見える化、事故の未然防止） ・形だけで終わらせない（現場で機能する仕組みづくり） 	



運営会社のご紹介

■ 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。

はじめ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、アフターサービス部門のCS向上支援に取り組んでおります。

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受講者の皆さんと共有しながら、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	杉山 久
設立	2011年4月
URL	https://www.miraimanagement.co.jp

お問い合わせ・ご相談先

本冊子内容についてのお問い合わせ・ご相談は、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 営業部



お電話 **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。



