

---

# 新築工事向け

## CS・安全研修 概要資料

---



### ●職方さん向けCS研修

- 1 「お客様満足条件を実践する」
- 2 「お客様のご案内技術を磨く」
- 3 「お客様の感動を呼ぶ現場づくり」

### ●工事監督さん向けCS研修

- 1 「マナーアップ&よい現場づくりのために」
- 2 「お客様とのコミュニケーション力強化」
- 3 「現場リーダーとしての役割強化」
- 4 「クレーム対応力強化」

### ●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

### ●ご案内

# 職方さん向けCS研修1 「お客様満足条件を実践する」

研修のねらい

1. お客様に支持される「満足条件」とは何かをつかみ、現場実践力を高める。
2. 「さすがといわれるマナー」「現場は展示場」「誠心誠意の対応」という現場でのCS実践のポイントをよく理解し、お客様に対する挨拶や対応のスキルを向上する。

## ■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"><li>1 CSは何のため？誰のため？<ul style="list-style-type: none"><li>・CSの目的とは</li><li>・お客様満足度6つのゾーン</li></ul></li><li>2 お客様満足の基本条件とは何か<ul style="list-style-type: none"><li>・お客様のニーズと期待の違いとは</li><li>・「不安&gt;期待」を「期待&gt;不安」に変えるために</li><li>・不安をとり除き期待に応えるCS実践3つのポイント</li></ul></li><li>3 さすがといわれるマナーを身につけよう<ul style="list-style-type: none"><li>・マナーの重要性</li><li>・好感度を増す挨拶の仕方</li></ul></li></ol>
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"><li>4 第二展示場づくりを実践しよう<ul style="list-style-type: none"><li>・第二展示場（ショールーム）とは何か</li><li>・お客様の安心と信頼をつくるための現場行動とは</li><li>・魅せる現場づくりのための基本</li></ul></li><li>5 お施主様へのあいさつの対応力を高めよう<ul style="list-style-type: none"><li>・お施主様への対応力を高める</li><li>・お施主様に対する挨拶の強化ロールプレイング</li></ul></li><li>6 近隣へのあいさつの対応力を高めよう<ul style="list-style-type: none"><li>・近隣への対応力を高める</li><li>・近隣への対応力強化ロールプレイング</li></ul></li><li>7 誠心誠意の対応を心掛け、実践しよう<ul style="list-style-type: none"><li>・誠心誠意の行動を</li><li>・真実の瞬間では一人一人が真剣勝負</li></ul></li></ol>
17:00	

\*半日コースも可能です。

## 研修のねらい

1. お客様をご案内する際の立ち居振る舞いの基本を習得する。
2. お客様にご説明する際の立ち居振る舞いと説明の仕方の技術を習得する。
3. お客様からの質問に答える際の立ち居振る舞いと答え方の技術を習得する。

## ■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ふれあいとコミュニケーション場面での好印象づくりを実践する                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様との人間関係づくり</li> <li>・コミュニケーションとは何か(コミュニケーションの基本)</li> <li>・コミュニケーションを深めるために</li> </ul> </li> <li>2 お客様をご案内するときの立ち居振る舞い力を高める                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・立ち方</li> <li>・お辞儀の仕方</li> <li>・歩き方</li> </ul> </li> <li>3 説明時の「好印象の行動」を実践する                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に好印象を残す言葉遣い</li> <li>・お客様がききやすい話し方</li> <li>・ボディランゲージ</li> </ul> </li> </ol>
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>4 お客様の質問にはていねいに、正確に伝える                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しく聴くということ</li> <li>・正しく理解すること</li> <li>・正しく答えるということ</li> </ul> </li> <li>5 質問を受ける際の「好印象を与える行動」を心がける                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様との距離感をつかむ</li> <li>・訊く姿勢、話す姿勢の留意点</li> </ul> </li> </ol>
17:00	

\*半日コースも可能です。

研修のねらい	<ol style="list-style-type: none"> <li>CSの重要性をよく理解する。</li> <li>お客様の感動を呼ぶ現場づくりの基本となる5S（整理、整頓、清掃、養生、習慣化）の在り方を振り返り、一人ひとりの積極的取り組み意識と改善意識を高める。</li> </ol>
--------	--

## ■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>5Sとは何か                     <ul style="list-style-type: none"> <li>5Sとは</li> <li>5Sはなぜ取り組むのか</li> <li>5Sは職方さんのやる気を表している</li> </ul> </li> <li>お客様視点からの5Sの実践ポイント                     <ul style="list-style-type: none"> <li>あるべき姿を明確にする</li> <li>現状を把握する</li> <li>計画をたてる</li> <li>分析する</li> </ul> </li> </ol>
12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>結果を評価する</li> </ul>
13:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>整理、整頓の徹底のために                     <ul style="list-style-type: none"> <li>整理、整頓の在り方は？</li> <li>整理、整頓の問題で気づくことは？</li> <li>整理、整頓の徹底のために私たちが取り組むことは？</li> </ul> </li> <li>清掃、養生の徹底と習慣化に向けて                     <ul style="list-style-type: none"> <li>清掃、養生の在り方は？</li> <li>清掃、養生の問題で気づくことは？</li> <li>清掃、養生の徹底のために私たちが取り組むことは？</li> </ul> </li> </ol>
17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>5Sの徹底の習慣化のために必要なことは？</li> </ul>

\*半日コースも可能です。



### 研修のねらい

1. お客様に支持される「満足条件」とは何かをつかみ、現場実践力を高める。
2. 「さすがといわれるマナー」「現場は展示場」「誠心誠意の対応」という現場でのCS実践のポイントをよく理解し、お客様に対する挨拶や対応のスキルを向上する。
3. よい現場づくりに必要なことは何かをつかむ。

### ■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 私たちの価値基準をリニューアルしよう                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様はなぜ私たち)を選ぶのか</li> <li>・私たちの価値基準のリニューアルの必要性</li> <li>・私たちの価値基準をリニューアルしよう (ゆでガエルから脱却しよう/実力を伴ったサービス業へ/質の高いサービスを生み出す仕組みづくりへ/ロイヤルカスタマーをつくろう)</li> </ul> </li> <li>2 「CSは事業の原動力」を理解する                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様満足度6つのゾーン</li> <li>・お客様は私たちに何を期待しているのか</li> <li>・お客様の要求と期待に応える</li> <li>・要求と期待に応えるキーワードは「ふれあい」と「コミュニケーション」</li> </ul> </li> <li>3 お客様との「ふれあい場面」でのCS実践のポイント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・マナーの重要性</li> <li>・関係づくりのプロセスと必要性</li> <li>・お客様対応の基本マナーチェック</li> </ul> </li> </ol>
12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・好感度を増す挨拶の仕方/名刺の渡し方の基本</li> </ul>
13:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>4 現場管理の基本を理解する                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築現場は第二展示場(ショールーム)</li> <li>・5Sとは何か</li> <li>・私たちの現場の5Sの実態は/5Sでのこだわりは何か</li> <li>・現場での職人さんたちの動きの実態は 職人さんたちの動きに対するこだわりは何か</li> <li>・近隣対策として押さえておかなければならないことは何か</li> </ul> </li> <li>5 お客様に対する姿勢を示す                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・誠心誠意の対応を</li> <li>・真実の瞬間とは</li> </ul> </li> </ol>
17:00	

\*半日コースも可能です。

研修のねらい	<ol style="list-style-type: none"> <li>お客様の満足度を高めるためのコミュニケーションのとり方を磨き、積極行動につなげる。</li> <li>コミュニケーションをとる際の注意点を知る (話す際の注意点、聴く際の注意点は何か)</li> </ol>
--------	--

## ■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>お客様の安心と信頼はコミュニケーションから生まれる                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションは量が質をつくる</li> <li>・現場管理における定形と非定形のコミュニケーション</li> <li>・コミュニケーションが不可欠という認識を持つ</li> </ul> </li> </ol>
12:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>お客様との認識ギャップは起きやすいもの                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・あいまいさは不信感を呼ぶ</li> <li>・ハウレンソウ不足は不安を呼ぶ</li> </ul> </li> </ol>
13:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーションエラーと発生原因をつかむ                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・エラーの発生原因</li> <li>・クロストークやあいまいさの現状</li> <li>・効果的なコミュニケーション（2ウェイ/聴くことの重要性）</li> </ul> </li> </ol>
17:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>お客様とのコミュニケーション力を高めるために必要なこと                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様とのコミュニケーションを正確にするために</li> <li>・コミュニケーションルートと必要な中身（営・設・管/代理人・職人）</li> </ul> </li> <li>話し方、聴き方の基本を習得する                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しく聴くには（うなづき、相槌）</li> <li>・正しく理解するには（確認）</li> <li>・正しく伝えるには（相手が理解できるレベルで話す）</li> </ul> </li> </ol>

\*半日コースも可能です。



## 研修のねらい

1. 工事監督な何をする人かの役割と責任を共有化する。
2. 工事監督としての管理事項（工程管理、現場管理、お客様管理、品質管理など）の共有化を図る。
3. 現場チームとしての総合力を発揮することでお客様の安心感、信頼感、そして、満足度をさらに高めていくために、現場リーダーとしての役割（お客様や他メンバーへの気配り、目配り、心配り）を発揮するポイントをつかむ。

## ■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 工事監督の役割                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・工事監督のマネジメントの起点はお客様</li> <li>・自律意識を持つ</li> <li>・業績に対する感度を高める</li> <li>・三現主義の実践に徹する</li> <li>・【演習】施工管理者は何をする人か</li> </ul> </li> <li>2 現場に対する「お客様の期待」をつかむ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・【演習】現場におけるお客様の期待は何か</li> <li>・見える品質と見えない品質</li> <li>・残る品質と残らない品質</li> </ul> </li> <li>3 「現場を管理する」「工程を管理する」際のポイント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場の何を管理するか</li> <li>・工程の何を管理するか</li> </ul> </li> </ol>
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>4 現場のチーム力を引き出すために                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・個の力とチーム力の違い</li> <li>・【演習】チーム力を発揮するために何が必要か</li> </ul> </li> <li>5 職方の動かし方、指導の仕方                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・問題の起こり方</li> <li>・言い分や気持ちのつかみ方</li> <li>・人の扱いから見たリーダーの心得</li> <li>・【演習】職人さんと良い関係をつくるコミュニケーション 職人さんに注意をするコミュニケーション 職人さんを指導するコミュニケーション</li> </ul> </li> </ol>
17:00	

\*半日コースも可能です。



## 研修のねらい

1. クレームはなぜ発生するのかの発生メカニズムを理解する。
2. トラブル発生時やクレーム発生時に、担当責任者として「責任ある対応」をするための基本スタンスを磨き、迅速な対応力を身につける。
3. お客様からのクレームが発生した場合、担当責任者としての対応力を高めて、お客様の安心と信頼を回復させる実践ポイントをつかむ。

## ■1日コース

時間	カリキュラム
10:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 お客様が抱く期待と不安                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のニーズ（要求）とウオント（期待）とは</li> <li>・お客様は不安や心配事を持っている</li> <li>・グッドマンの法則（苦情・クレームを言う人は4%しかいない）</li> </ul> </li> <li>2 苦情・クレームの発生原因                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情・クレームはなぜ発生するのか</li> <li>・お客様の怒りの声（クレームの発生事例）</li> <li>・トラブルやクレームの発生原因と対策〔グループ研究〕</li> </ul> </li> <li>3 クレーム発生時の対策のポイントと予防策のポイント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム発生時の基本対策を考えるうえで必要なこと</li> <li>・クレームを起こさない組織対策を考えるために必要なこと</li> </ul> </li> </ol>
12:00	
13:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>4 クレーム折衝スキルを磨くために                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・おわびのお辞儀の仕方</li> <li>・おわびの言葉</li> <li>・専門用語の使い方</li> </ul> </li> <li>5 クレーム折衝の基本対応ストーリー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、クレーム折衝の進め方</li> <li>・挨拶→確認→指示→報告→感情処理→挨拶</li> </ul> </li> <li>6 クレーム対応のタブー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・横柄な姿勢</li> <li>・うなだれるだけの姿勢</li> <li>・手を見せない姿勢</li> <li>・片手での物の授受</li> <li>・筆記具での指し示し</li> <li>・感情的な言動</li> <li>・法律や規則を全面に振りかざした対応</li> </ul> </li> </ol>
17:00	

\*半日コースも可能です。

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	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状況 ・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 ・違法人	
	4 安全作業のために ①服装と保護具 ②足場・高所作業 ③脚立作業 ④はしごの昇り降り ⑤丸のこ作業 ⑥グラインダー・高速切断機作業	⑦ネイラー・タッカー作業 ⑧カッター作業 ⑨トラッククレーン作業 ⑩バックホー作業 ⑪玉かけ作業 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 ※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 ※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 ※貴社の受講報告書に記入していただきます	

\*コース内容の組み立ては貴社の実情に合わせて変更することができます。

## 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。

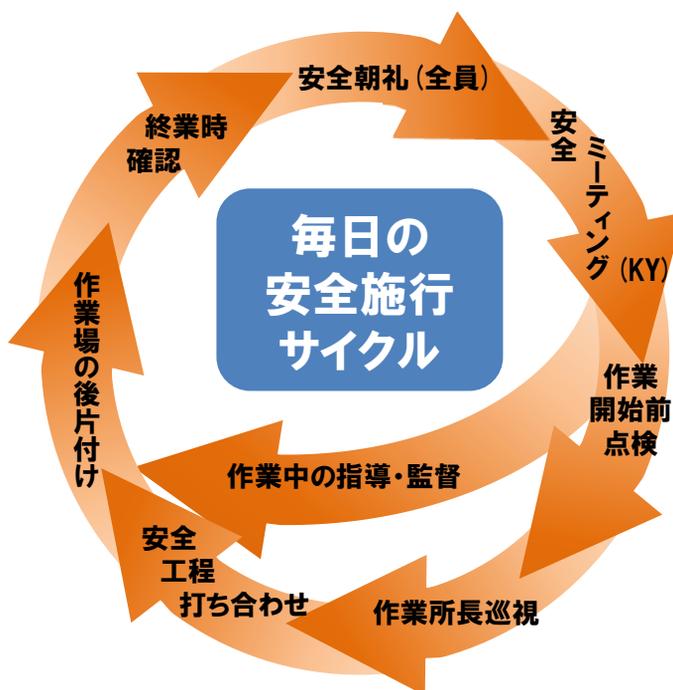
- ① 建設業に多い短期雇用の労働者は、安全衛生責任者や職長が想像している以上に技能が未熟で、安全衛生についての知識も乏しく、不安全な作業や行動をする者が多い。
- ② 同じ職種の作業であっても、工事現場、工程が違ったりすると、異なる作業環境、異なる作業手順で仕事をしなければならないため、前の工事現場の作業については経験者であった者が、新しい現場では一時的に未経験者になる。

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. 幹部に求められる新築サービスの心得

- 1 私たちがお客様に提供している「商品」は何か
  - ・新築工事を通して、お客様に「安全」「安心」を提供する
  - ・お客様の視点から私たちの仕事を見つめる
  - ・プロ集団としてよい「商品」を提供し続けるために
- 2 私たちの考え方・判断をリニューアルしよう
  - ・ゆでガエル現象から脱却しよう
  - ・建設業からサービス業へ
  - ・感動を生み出すサービスは一人ひとりの心の立ち位置しだい
  - ・質の高いサービスを生み出す仕組みが大切
  - ・ロイヤルカスタマーをつくろう
- 3 お客様の感動を呼ぶホスピタリティサービス
  - ・私たちの活動のすべてが「商品」
  - ・ホスピタリティあるサービスはマニュアル化できない
- 4 考え方と判断のレベルアップのために
  - ・一生懸命取り組むことがホスピタリティの原点
  - ・対応のスキルは必要
  - ・仕事への誇りと自信がホスピタリティを生む

## 2. お客様の感動と信頼づくりに欠かせない安全対策とCS向上対応

- 1 私たちがお客様に提供している商品  
(建物、仕事ぶり、安全、近隣対応)
- 2 3人の「れんが職人」の話
- 3 CS向上に向けた私たちの取り組み  
(私たちの取り組みのひとつ一つが商品)
- 4 お客様から信頼できる職方さんといわれるために  
(しっかりとした挨拶、お客様の立場で、丁寧な仕事ぶり)
- 5 好印象の4つのポイント  
(笑顔、挨拶、アイコンタクト、身だしなみ)
- 6 安全も商品 ➡ 安全とコミュニケーション  
(安全とコミュニケーションは深くかかわっている、風通しの良い現場をつくろう)
- 7 身近で発生しているヒヤリハット
- 8 不安全行動を見たら声をかけよう

## 3. マナースキルの向上と安全行動の向上を目指して

- 1 満足と感動づくりの決め手は「現場力」
  - ・ 私たちの「現場力」とは何か
  - ・ 私たちの現場力を高める「心・技・体」
- 2 お客様対応力を磨こう
  - ・ 好印象を持ってもらうあいさつ
  - ・ お客様を積極的にご案内しよう
  - ・ 直接会わなくてもアピールはできる  
(私たちは何でアピールするか)
- 3 安全も商品
  - ・ 「自分だけは大丈夫」はない
  - ・ 身近で発生するヒヤリハットを振り返ってみよう
  - ・ KY基本動作(指さし呼称の徹底を目指そう)
  - ・ 安全とコミュニケーション

## 4. お客様から信頼されるマナーを実践しよう

- 1 私たちがお客様に提供している「商品」は何か
  - ・ 私たちがお客様に提供している商品は「エコでスマートな暮らし」
  - ・ 私たちはお客様の高い期待に応える「プロ集団」にならなければならない
  - ・ 私たちが発揮するのは「現場力」
    - 「現場力」の土台が「お客様を思う気持ち」と「現場行動」
    - 「現場行動の基本」は「マナー」「丁寧な仕事ぶり」「きれいな現場づくり」
  - ・ 現場行動はマニュアル化できない～一人ひとりの取り組みが不可欠
- 2 お客様から「信頼できる職方さん」と言われるために
  - ・ 職方さんの挨拶はさわやかだ
  - ・ お客様の気持ちを汲んだ対応をしている
  - ・ 仕事がかたいねいだ
- 3 挨拶の基本点検
  - ・ 好印象の4つのポイント
  - ・ 4つのポイントは実践できているか
    - 「先に明るく元気に挨拶をする」
    - 「笑顔を意識して挨拶、対応している」
    - 「必要な場面ではしっかりとアイコンタクトをとっている」
    - 「状況に合わせた身だしなみを意識して取り組んでいる」
- 4 私たちの意識が商品価値を上げる
  - ・ 「3人のレンガ職人」の話
  - ・ 商品価値を上げるのは私たち自身

## 5. お客様から信頼される行動のとり方をマスターしよう

- 1 私たちが提供している「商品」は何か
  - ・ 私たちがお客様に提供している商品は
  - ・ お客様に提供している商品やサービス
  - ・ 「3人のレンガ職人」の話
  - ・ 商品価値を上げるのは私たち自身
- 2 お客様から「信頼できる職方さん」と言われるために
  - ・ 職方さんの挨拶はさわやかだ
  - ・ お客様の気持ちを汲んだ対応をしている
  - ・ 仕事がていねいだ
- 3 挨拶の基本点検
  - ・ 好印象の4つのポイント
  - ・ 好印象を与えるあいさつと自己紹介が大切
- 4 お客様の気持ちを汲んだ対応
  - ・ お客様からの問い合わせにはしっかりと答えよう
  - ・ お客様の問い合わせに答えることができない場合の対応を知ろう

## 6. 他社との差別化を見せる『ピカいち』行動を実践しよう

- 1 CSとは何か（CS向上につながる言動がとれているか）
  - ・ お客様の満足度を知る（アンケートで問うていること）
  - ・ お客様アンケートの結果から私たちが考えること（私たちのアンケートの結果から）
- 2 お客様の期待レベルは高まるばかり
  - ・ お客様の期待レベルの二つの側面
  - ・ 私たちは自分たちの魅力をつかんでいるか
- 3 お客様の期待に応えるプロとしての仕事ぶりを発揮するために
  - ・ プロのこだわりを見てみよう（ウナギ職人、ケーキ職人）
  - ・ 私たちの言動の全てがお客様に提供する『商品』
- 4 お客様に感動を与える『ピカいち』づくり
  - ・ お客様や近隣から「さすが」と言われる『ピカいち』づくりにチャレンジしよう

## 7. お客様に喜んでいただける現場づくりのために

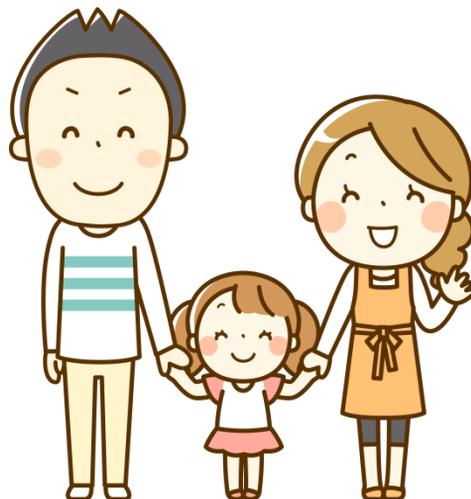
- 1 現場での対応力はなぜ必要か
  - ・ 私たちの仕事はお客様の住まいづくり
  - ・ 私たちの仕事のウデだけでは評価してもらえない時代
  - ・ 対応力がないとお客様と良い関係を築けない
- 2 対応に関するお客様の声
  - ・ GOODの声あれこれ
  - ・ BADの声あれこれ
- 3 対応強化のポイント
  - ・ 身だしなみに気をつけよう
  - ・ 好感度を増す挨拶の仕方を身につけよう
  - ・ お客様をご案内しよう
- 4 お客様の期待を超えるきれいな現場づくり
  - ・ お客様がみる3段階の価値
  - ・ 5Sは現場のやる気を示している
    - 看板や旗の掲示はOKか
    - 屋外の整理整頓はOKか
    - 屋内の整理整頓はOKか
    - 仮設トイレの清掃はOKか
    - 駐車状態と車内清掃はOKか
    - 作業終了後の清掃と整理整頓はOKか

## 8. お客様の感動づくりの決め手は「現場力」

- 1 現場力とは何だろうか
  - ・ きれいな現場をつくる力と維持する力
  - ・ ていねいな仕事をやり遂げる力とみせる力
  - ・ ていねいな対応で安心感と信頼を持っていただく力
- 2 現場力を高める「心・技・体」
  - ・ 職方さんから学ぶ「心・技・体」
  - ・ 職方としての心得
- 3 私たちの対応力を磨く
  - ・ 好印象を与える元気な挨拶をやり続けよう
  - ・ 好印象を与える身だしなみに気を配ろう
  - ・ お客様を積極的にお迎えしよう
  - ・ お客様と直接会わなくてももしっかりアピールしよう

## 9. グッドマンの法則に学ぶお客様の「満足」「不満」

- 1 再び選別の時代に
  - ・ 企業（私たちの会社）を選ぶのはお客様
  - ・ 私たちもお客様から選ばれる
  - ・ 企業が選ばれる条件とは何か
  - ・ 私たちが選ばれる条件とは何か
- 2 お客様の不満をゼロにできるか
  - ・ 私たちのお客様は「個客」
  - ・ お客様の「価値観」「こだわり」
- 3 お客様の不満をどう捉えるか
  - ・ グッドマンの法則に学ぶ
  - ・ 「不満」を「事件」にするな
  - ・ 「不満」を「満足」に変える



## 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

## 【お見積り金額】

1日コース(10:00~17:00)

講師派遣料 330,000円(税別)/1日

半日コース(13:00~17:00)

講師派遣料 230,000円(税別)/半日

安全教育(120分)

講師派遣料 165,000円(税別)/120分

セミナー(90~120分)

講師派遣料 165,000円(税別)/90~120分

テキスト代 1000円(税別)/冊数

※PDFにて納品、お客様にご印刷いただける場合には15,000円(税別)/一開催

※交通費、宿泊費が発生する場合、別途実費にてご請求させていただきます

## ご不明な点等ございましたら、随時ご相談下さい。

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。

株式会社 未来マネジメント  
営業部

〒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  
E-MAIL:inquiry\_mm@miraimanagement.co.jp