

# 教育状況報告レポ

## 2017年2月の研修結果

### ●第2回 全社員研修：2017年2月25日

時間：9:00～17:00 場所：当社 会議室

#### ①気づきの窓

今回の気づきの窓は「ミスとクレーム」でした。

『クレーム対応で大切なのは、すべての業務に優先し行わなければならないということです。日常の業務が忙しい上にクレーム対応は面倒で後ろ向きの業務と捉えられがちなため、つい後回しにしがちですが、対応の遅れは取返しのつかない事態を招きかねません。

・お客様は自分のクレームに対して素早く対応してほしいと願っています。それだけに対応が遅れるほどお客様の怒りは増し、スムーズな解決が困難になります。

・クレームの原因が製品そのもの、あるいは製造過程に問題がある場合は、対応が遅れば遅れるほど不良品を多く出荷してしまい、社会問題に発展しかねません。

・クレームの対応にまごついているうちにお客様が不信感を抱き、ほかの業者と取引を始めるなど顧客を失う結果になります。

・クレーム対応が遅れることで担当者一人の責任だけでは済まされないほど甚大な被害を会社に与える結果となります。

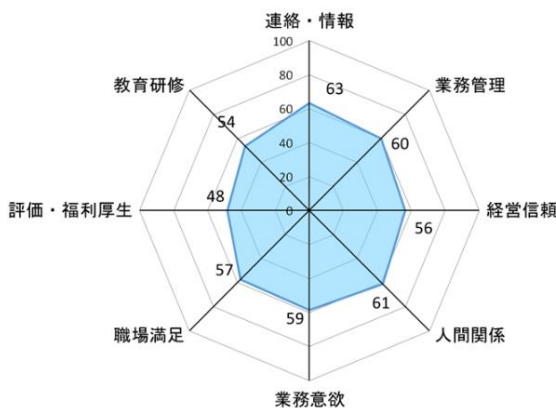
・お客様にはお詫びを含めて丁寧に対応すると共に、トップに速やかに報告をして指示を仰ぎながら解決に向けて適切にタイムリーに対応していくように心がけましょう。』

#### ②風土診断

昨年に実施しました「風土診断」の結果報告が行われました。8項目のバランスを見るレーダーチャートでは、ほぼバランスが取れており、総合点、項目点ともに約50点強という結果になっていました。個々の質問においても、その分析結果としては正規分布になっているものが多く、50点近くに集まっている状態であり、悪い評価となるものは4つに限られているだけでした。

今後の状況によって、良くも悪くも簡単に移り変わる可能性がある状態であると指摘されました。より良い風土を作り上げ、新たに社員を気持ちよく迎え入れる環境を整えていきたいと思いをします。

この風土診断は1年後に再び行われますので、その診断結果がどのように変化するのか楽しみにしております。



### ③チーム活動

前回に引き続き、問題点の分析から真因を追究し、構築すべき仕組みを明らかにしていく活動を行いました。チームによっては一つの問題に注目し、その問題の解決を優先する活動に移ったところもあります。チームによって仕組みの構築の仕方が異なることもありましたが、それぞれのチームの特徴ある構築法が今後の当社の構築手法の財産となると考えております。

それぞれのチーム活動内容は次の通りです。

#### (1) 土木部

[本日の活動内容]

- ・問題点の再検証
- ・手順書等作成スケジュールの作成、検討
- ・発表：部長

[次回研修までの活動予定]

3月3日

- ・専務作成の施工管理プロセスの確認

3月17日

- ・追加要素の検討

[次回研修の予定] 3月25日(土)

#### ①チーム活動内容

- ・施工管理プロセスの見直し

#### ②発表

発表者：課長

#### (2) 森林部

[本日の活動内容]

問題点の再確認と対策検討

手順書等作成スケジュールの作成

[次回研修までの活動予定]

残っている問題点の対策と手順書等作成スケジュールの作成

[次回研修の予定] 3月25日(土)

①チーム活動内容

問題解決のための対策システムの構築

②発表

発表者：未定

**(3) 総務部**

[本日の活動内容]

手順書等作成スケジュールの作成

[次回研修までの活動予定]

手順書等作成スケジュールに基づいて活動

[次回研修の予定] 3月25日(土)

①チーム活動内容

総務部管理プロセス一覧表の見直し

上記プロセス一覧表見直しにより、手順書及び規定等の必要性を判断する

②発表

発表者：宮田

**(4) 営業部**

[本日の活動内容]

「手順書等作成スケジュール」を作成

[次回研修までの活動予定]

- ・営業課長が2月28日までに現場訪問予定表作成。
- ・営業課長が3月4日までに顧客別単価リスト作成。
- ・営業課長が3月11日までに工事更新通知システム設定。
- ・営業部長、営業課長が3月11日までに年間研修計画、年間資格取得計画作成。

[次回研修の予定] 3月25日(土)

①チーム活動内容

- ・戦略箱効果確認。
- ・戦略箱課題、解決策抽出。
- ・営業管理プロセス、営業業務手順書作成

②発表

発表者：営業部長

**(5) 営繕部**

[本日の活動内容]

- ・問題点の再検証
- ・手順書等作成スケジュールの作成、検討

[次回研修までの活動予定]

3月3日(※土木会議に合わせる)

- ・営繕管理プロセスの検討

3月17日(※土木会議に合わせる)

- ・営繕管理プロセスの検討

[次回研修の予定] 3月25日(土)

①チーム活動内容

・営繕管理プロセスの検討

②発表

発表者：遠藤



④コミュニケーションゲーム

「コミュニケーションゲーム」を行いました。このゲームを通じて、参加者に、送り手と受け手になって話し合いをさせ、ワンウェイ・コミュニケーション（一方通行）とツーウェイ・コミュニケーション（両面通行）の違いを理解しました。さらに両者を比較させた上で、ツーウェイのほうが情報、事実、意思を正確に伝達できることを体験的に学びました。1人対多人数の伝達ゲームでは、受け手の能力や問題意識、レディネス（準備性）の度合いによって受取り方が変わってくることが分かりました。また送り手の立場からは、話す手順や説明の簡潔さなどによって伝わり方が異なることも理解しました。

今日の言葉

夢を叶えるために、目標設定の習慣を持つこと