

技術を活かした顧客対応ができる技術者を育成

対象：中堅技術者、新任技術職管理者

人数：16名

技術者のための顧客対応力向上研修

期間：2日間+1日間（フォローアップ研修）

研修の概要

厳しいビジネス環境を生き残るためには、どのような技術を保有しているかではなく、その技術をどう活かすかが問われています。技術者の提案力、かつ、説明力がビジネスの成否のガギとなります。本研修は、内向きになりがちな技術者の目線を外に向け、顧客の視点でどのように自分の技術を活かすための提案書を作成し、かつ、説明すれば、効果的に顧客に理解して受け入れられるか、技術者の陥りがちな罠を踏まえた顧客対応力向上のスキルを習得します。

背景

- 技術者が技術の殻に籠もり、内向きになりがちで、技術者本来の力を発揮しきれず重要な経営資源である技術力が有効に活かされていない状況が見受けられる。
- 人に自分の技術を説明して理解を求めることに不得手な技術者が多く、苦手意識やどう説明すれば良いかが分からないなどの理由で、ますます説明努力が乏しくなり、企業経営の大きな機会損失となっている。
- 今、企業に求められていることは、技術者の目線を外に向けた顧客の視点での製品開発であり顧客の目線に立った技術力の向上であり、新たな創造である。

ねらい

- 技術力のある中堅技術者が顧客に自分の技術をどう提案し、どう説明すれば理解して貰えるか、提案内容もさることながら訴求ポイントを意識した統合的な説明力を強化する。
- 提案書作成及び説明力向上の習得を通じて、技術者としての開発に止まらない技術を活かす役割を理解する。
- 自分自身の技術を外からの視点で捉え、中堅技術者又は新任技術職管理者としての役割を理解する。

特徴

- 講義と演習との組み合わせで技術提案書及び説明力のポイントを理解することができる。
- 演習時に他のメンバーからのフィードバックで自分の説明に対する長所・短所を認識することができる。
- 行動計画を策定し、実践することで更に理解を深め自分の提案・説明スタイルの確立を目指す。
- 行動計画実践後のフォローアップによる確認と見直し。（ブラッシュアップ）

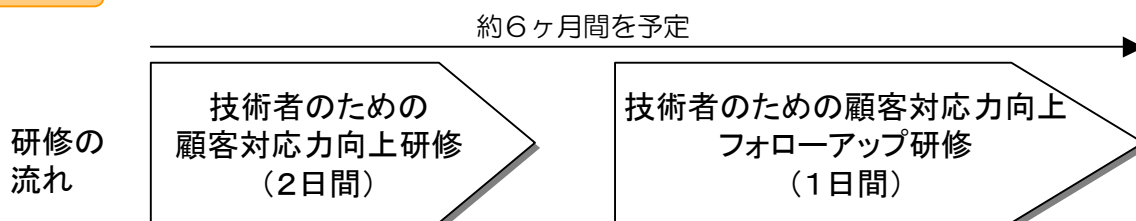


よく見受けられる技術者の顧客対応風景

技術者のための顧客対応力向上研修

カリキュラム

(技術者のための顧客対応力向上成研修：2日コース、フォローアップ研修：1日コース)



詳細日程 (技術者のための顧客対応力向上研修)

1日目:顧客提案書作成

時間	テーマ	内容	実施方法
1時間	技術者としての提案書の振り返り	①提案書の成功事例・失敗事例 ②提案を受ける立場での理解度 ③理解しやすい提案とは	講義 チーム討議
1時間	提案書のポイント	①なぜ提案書がわかりづらいのか ②提案の5W1H ③提案書の構成(構造)	講義
1.5時間	提案内容の検討	①事例の提案ポイントを検討 ②提案時のストーリーを作成 ③提案書の作成	個人ワーク
1時間	提案レビュー演習	①講師が上司役となった提案レビュー演習(代表者2名) ②受講生からのフィードバック	演習
1時間	提案レビューグループ演習	①各チームでの提案レビュー演習 ②メンバーからのフィードバック	チーム演習
0.5時間	提案書見直し	①レビュー結果を踏まえて各自の提案書の見直し・修正	個人ワーク

詳細日程（技術者のための顧客対応力向上研修）

2日目：顧客説明

時間	テーマ	内容	実施方法
1時間	技術者としての説明力の振り返り	①説明者の成功事例・失敗事例 ②説明を受ける立場での理解度 ③理解しやすい説明とは	講義 チーム討議
1時間	説明のポイント	①なぜ説明がわかりづらいのか ②説明の5W1H ③説明の構成（構造） ④説明しやすい資料とは	講義
1.5時間	提案書の説明案検討	①提案書の説明ポイントを検討 ②説明時のストーリーを作成 ③説明しやすい提案書へのブラッシュアップ	個人ワーク
1時間	提案書説明演習	①講師が顧客役となった提案書説明演習（代表者2名） ②受講生からのフィードバック	演習
1時間	提案書説明グループ演習	①各チームでの提案書説明演習 ②メンバーからのフィードバック	チーム演習
0.5時間	行動計画の策定	①各自の今後の行動計画を策定 ②メンバーへのコミットメント	個人ワーク チーム討議

詳細日程（フォローアップ研修）

時間	テーマ	内容	実施方法
2時間	実践報告	①提案書を含めた顧客説明の実践結果の評価報告 ②課題の洗い出し	発表 チーム討議
3時間	課題と解決策	①課題解決策 ②解決策検証	チーム討議
1時間	行動計画	①行動計画の策定（修正） ②メンバーへのコミットメント	個人ワーク

技術者ための提案書作成研修内容

テーマ	研修内容	実施方法
技術者としての 提案書の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ①過去の提案書の成功事例・失敗事例を各チームのメンバーで共有化します。 ②提案を受ける立場で、どのような説明であれば理解しやすいのか、①項の事例を踏まえて討議します。 ③理解しやすい提案内容・方法とはどのようなものか、提案時べからず集なども考慮して纏めます。 ④各チームが討議結果を発表し、共有化を図ります。 	講義 チーム討議
提案書のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ①なぜ提案書がわかりづらいのか、技術者特有の陥りやすい罠を考えます。 ②5W1Hで分かりやすい提案内容の纏め方のポイントを考えます。 ③提案は説得にも似ています。説得の視点を踏まえながら、効果的な提案書の構成(構造)を考えます。 	講義
提案内容の検討	<ul style="list-style-type: none"> ①事例を読み込み、各自が提案するとしたらどのようなポイントを押さえるかを検討します。 ②各自が提案する時のストーリーを作成します。 ③ストーリーに基づく提案書を作成します。 	個人ワーク
提案レビュー演習	<ul style="list-style-type: none"> ①代表者2名が講師に各自が検討した提案書を基に提案レビュー演習を行います。 ②講師や聴講している他の受講生から提案内容や方法についてフィードバックを受けます。 	演習
提案レビュー グループ演習	<ul style="list-style-type: none"> ①各チームで提案者を持ち回りで提案レビュー演習を行います。 ②メンバーは聞き役として提案内容やストーリーについてフィードバックし、提案者は課題を認識します。 	チーム演習
提案書見直し	<ul style="list-style-type: none"> ①レビュー結果から各自が提案書の内容を見直し、修正作業を行います。 	個人ワーク チーム討議

技術者のための説明力向上研修

技術者ための説明力向上研修内容

テーマ	研修内容	実施方法
技術者としての説明力の振り返り	①説明者の成功事例・失敗事例を各チームのメンバーで共有化します。 ②説明を受ける立場で、どのような説明であれば理解しやすいのか、①項の事例を踏まえて討議します。 ③理解しやすい説明とはどのようなものか、説明時べからず集なども考慮して纏めます。 ④各チームが討議結果を発表し、共有化を図ります。	講義 チーム討議
説明のポイント	①なぜ説明がわかりづらいのか、技術者特有の陥りやすい罠を考えます。 ②5W1Hで分かりやすい説明のポイントを考えます。 ③説明は説得にも似ています。説得の構造を踏まえながら、効果的な説明の構成(構造)を考えます。 ④説明するための資料としてどのような要件が必要なのかを考えます。	講義
提案書の説明案検討	①各自が作成した提案書事を説明するとしたらどのようなポイントを押さえるかを検討します。 ②各自が説明する時のストーリーを作成します。 ③検討したストーリーに基づき提案書をブラッシュアップします。	個人ワーク
提案書説明演習	①代表者2名が講師に各自がブラッシュアップした提案書を基に説明演習を行います。 ②講師や聴講している他の受講生から説明内容や方法についてフィードバックを受けます。	演習
提案書説明グループ演習	①各チームで持ち回りしでの説明演習を行います。 ②メンバーは聞き役として説明内容や方法についてフィードバックし、説明者は自分の課題を認識します。	チーム演習
行動計画の策定	①各自の今後の提案書作成・説明力向上のための行動計画を策定します。 ②策定した行動計画をメンバーに発表し、コミットメントします。	個人ワーク チーム討議

技術者のための説明力向上フォローアップ研修内容

テーマ	研修内容	実施方法
実践報告	①行動計画の実践結果をチームメンバーに評価を含めて報告します。 ②報告結果を基に各自の提案書及び説明力の課題等を抽出します。	発表 チーム討議
課題と解決策	①抽出した課題の具体的な解決策についてチーム討議します。 ②課題解決の演習を実施して、その解決策についてチーム内で評価します。	チーム討議
行動計画	①課題解決策の評価を踏まえて行動計画を見直します。 ②見直した行動計画をメンバーに発表し、コミットメントします。	個人ワーク