

# CS職方育成法①

## — 職方自身にとっての意義 —

テレワークの浸透により、お施主様や近隣の在宅勤務が増えました。さらに、長引く自粛生活でストレスも溜まってきています。このようなことから住宅工事現場でのクレームが発生しやすくなっており、今までCSに取り組んできた工務店・住宅メーカーでも、さらにそのレベルを高めることが急務です。

そのためには、現場の主役である職方の教育は必須です。そこで、今回からシリーズでその育成ポイントを紹介します。

第1回は「CS実践が職方自身にとってどんな意義があるのかを理解してもらう」です。

大きく5つの意義があります。

### 1. 継続的に仕事を確保し、自身と家族の生活を守るため

建設・工事会社のコロナ関連倒産は全国で203件にも上りました（令和3年9月時点）。すでに7月の時点で昨年を上回っています（帝国データ調べ）。小規模事業者が多い職方にとっては危機的状況です。しかし、CSは、紹介・リピート受注に繋がる最強の武器です。元請けからすれば、CSを実践できる職方には、安心して次の仕事を任せられます。

### 2. 仕事を効率よく進めるため

CSへの取り組みは、周囲への配慮を養います。周囲への配慮は、先を読み、段取り上手に繋がります。

### 3. 安全な作業で、継続的に仕事（収入）ができるため

ケガをしたら、現場に出ることができません。それは、収入が絶たれるということです。CSは周囲への目配りを養い、危険を察知することに繋がります。また、安全な現場自体がCSそのものです。

### 4. やりがいを持って、より良い仕事をするため

CSは文字通り、お施主様、近隣、元請けに満足を与え喜ばれる道です。感謝される仕事ぶりが自身の満足、やりがいに繋がります。

### 5. 若い人材を確保し、仕事を継続するため

人に喜ばれる仕事は、若い職方の採用、定着に繋がります。昨今、建設・工業には、職方の高齢化で廃業を余儀なくされる構造的な問題があります。若い人材の確保のためには、“やりがい”が不可欠です。

以上は一例ですが、CSは職方自身にとって、このように重要な意義があります。職方がこの意義を腑に落とすことで、現場での主体的で臨機応変なCS行動に繋がります。CS職方育成のためには、まず監督者がこの意義を本気で伝えていくことが大変に重要です。

弊社では、20年以上に渡って職方のCS教育に携わってきました。「監督者のための職方指導研修」だけでなく、直接「職方ためのCS研修」も行っております。また、集合教育だけでなく、オンライン教育も行っております。

興味・関心のある方は、まず下記から是非ご相談下さい。ご相談・仮提案は無料でさせていただきます。



> お問い合わせはこちら