

なぜ、このエンジニアは  
顧客から信頼されるのか？

# エンジニアのための、 コミュニケーション能力 強化研修

「コミュニケーションなんて面倒だ！」  
というエンジニアから…



2 変わる  
日間

「提案は任せてください！」

と言えるエンジニアに

技術力×コミュニケーション能力  
⇒エンジニアの業績

▶▶ **これからのITエンジニアには、相手の要望を的確に掴み、提案するコミュニケーション能力が必須です！**

## これまでのエンジニアの常識

- ◆ 技術力や専門能力がエンジニアの存在価値だ
- ◆ 提案やコンサルティングは営業がやるべきでエンジニアがやる仕事ではない
- ◆ 相手から言われたことを着実に実行することが重要

これが  
業績向上できる  
エンジニアだ！

しかし、**今の時代は...**

技術力や専門能力だけのエンジニアではやっていけない

**お客様が求めるのは問題解決の相談相手！**

エンジニアとしてお客様に対するコンサルティング・コミュニケーション能力や提案能力が不可欠...

「コミュニケーションが苦手」は、通用しない時代！

## エンジニアに対する顧客の不満とは？

- ・あなたと一緒に仕事をしたいとは思えない
- ・あなたに頼む理由がない
- ・何を言っているのか理解できない

技術力、専門能力を十分に発揮するには  
コミュニケーション能力が土台になくてはならない

**エンジニアとしてのコミュニケーション能力を強化し、信頼される存在へ大転換！**

## 研修のポイント

### 1. エンジニアに必要なコンサルティング能力とはなにか

- ・ 営業担当者のセールススキルやマインドを学ぶ
- ・ エンジニアの専門能力とヒューマンスキル&マインドの関係
- ・ お客様の求めているものとはなにかを考える

### 2. 信頼関係を作るコミュニケーションスキル

- ・ お客様や相手との信頼関係を作る
- ・ 信頼関係づくりの基本的な態度と話法

### 3. お客様や相手との合意形成をする

- ・ 質問の仕方、お客様（相手）のニーズを探る
- ・ 傾聴のテクニック

## この研修の成果

1. コミュニケーション能力アップにより、顧客から信頼されるエンジニアとなる。  
そして自社の信頼感が高まる

2. 顧客からの信頼が高まり、エンジニア自身の企業へのロイヤリティが高まる

3. 自社と顧客とのwin=win関係が高まり発展的なビジネス関係が構築できる

## タイムスケジュール

時間	第1日目	第2日目
9:30	<p>■開講・オリエンテーション</p> <p>■研修の目的</p> <p>「顧客から信頼されるエンジニアとは？」 エンジニアの業績と業績志向を理解する お客様が求めるエンジニアとは？</p> <p>■基本スタンスの確認（現在の課題）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様が求めるエンジニア</li> <li>・エンジニアが陥る落とし穴</li> <li>・エンジニアのコミュニケーションとは</li> </ul>	<p>■ロールプレイ</p> <p>第3ステップ（こちらからの転移案）</p> <p>ロールプレイ ➡ 顧客が喜ぶ提案力</p> <p>第4ステップ（良好な関係を維持する）</p> <p>ロールプレイ ➡ WIN=WIN関係を目指す</p>
12:00	<p>昼食休憩</p>	<p>昼食休憩</p>
13:00	<p>■信頼関係づくりの基本プロセス</p> <p>■自分のスタイルを確認 (自分のスタイルを振り返る)</p> <p>■なぜコミュニケーションがうまくいかないのか？</p> <p>コミュニケーションが苦手な人の真意</p> <p>■ロールプレイ準備</p> <p>第1ステップ（状況確認）</p> <p>➡ 顧客（相手）の状況を詳しく知る 効果的な質問、傾聴、聴くこと</p> <p>■ロールプレイ</p> <p>第2ステップ（相手の目的から提案前まで）</p> <p>ロールプレイ ➡ 「このエンジニアは真剣に対応してくれるな」と思わせる</p> <p>■本日のまとめ</p> <p>■終了</p>	<p>■ロールプレイ</p> <p>ロールプレイの総復習とまとめ 各自のステップにおける強みと弱みの見極め 今後の改善点の検討会</p> <p>■成長し続けるための私の課題</p> <p>■決意発表</p> <p>■終了</p>
17:30		