

2019.2.26  
CSS Nite in Fukuoka, vol.13

むずかしい！と言われなかったための  
お客様とのコミュニケーション術

hitotsubu-sora

合同会社ひとつぶの空 高木 剛志



## 合同会社ひとつぶの空

たかき つよし

副代表 **高木 剛志**

@nigorock

- 福岡糸島在住
- ガラスアートとウェブの会社
- ウェブデザイナー
- デジタルハリウッド STUDIO福岡 講師

**FIT 福岡工業大学**

[受験生の方向](#)
[在学生の方向](#)
[卒業生の方向](#)
[企業の方](#)
[地域一般の方](#)
[在学生・教職員](#)

[大学案内](#)
[入試情報](#)
[学部・大学院](#)
[教育・国際](#)
[研究](#)
[情報・キャリア](#)
[学生生活](#)
[施設情報](#)
[英語](#)

2019年度 入学対象者向け  
福岡工業大学 短期大学部

# 大学案内パンフレット

資料請求・デジタルパンフレット

Pick Up

最新情報

- 02.24 【合格発表】2019年度「女子」センター試験利用入試(前期) 導入試験(後期)・外資系大学入試、国際科一輪入試(前期)センター試験利用入試(前期) 合格発表
- 12.26 【2019年度推薦入試合格発表】入学新卒プログラムのお知らせ

合格者の皆様へ

**JC 福岡工業大学短期大学部**

[受験生の方向](#)
[在学生の方向](#)
[保護者の方向](#)
[卒業生の方向](#)
[採用担当の方](#)
[地域一般の方](#)
[本学教職員の方](#)

[大学案内](#)
[入試情報](#)
[学科](#)
[編入](#)
[就職](#)
[資格](#)
[キャンパスライフ](#)
[施設・設備](#)

編入・極めた将来への道  
先輩たちのリアルトーク

伸ばせ！自分“力” vol.1

★受験生向けコンテンツ★ PICK UP!

資料請求

2019/02/07 【短大】2019年度一般入試 2/14~センター試験利用入試(後期) 2/27~二期入試 出願受付

2019/01/18 第三者評価「A+」の更新について

情報メディア学科

- 1 ITエンジニア
- 2 Webプログラミング
- 3 ロボット

**福岡県立 城東高等学校**

[交通アクセス](#)
[お問い合わせ](#)
[資料請求はこちら](#)

平成31年度入試概要

科・コース紹介

シンカ系JYOTO

写真: 生徒が実験室で活動している様子

**熊本学園大学**

[検索ワードを入力](#)

在学生・卒業生メッセージ

在学生・卒業生の生い立ちがたかくさん！  
所属やキーワードで検索できます。

[大学紹介](#)
[学部・大学院](#)
[入試情報](#)
[学生生活](#)
[キャリア・就職](#)
[留学・国際交流](#)
[学部・研究](#)
[社会貢献](#)

[受験生の方向](#)
[在学生の方向](#)
[卒業生の方向](#)
[保護者の方向](#)
[企業の方](#)
[地域一般の方](#)
[本学教職員向け](#)

重要なお知らせ

**熊本学園大学 / 商学部**

Faculty of Commerce

「伝統」と「時代の最先端」が融合する実学の場。  
人気職種につながる科目を集中的に配置し、希望の進路に即した知識を得られます。

2018年、  
新入部員が新しくなりました！

[ホーム](#)
[ユニバーシティ](#)
[学部紹介](#)
[学科紹介](#)
[教員紹介](#)
[資格・就職](#)
[入試情報](#)

**熊本学園大学付属高等学校**

**熊本学園大学付属中学校**

[交通アクセス](#)
[お問い合わせ/資料請求](#)
[募集要項/お問い合わせ](#)

GAKUFUってどんな学校？

写真: 生徒たちが「GAKUFU」の看板を持って笑顔で立っている様子

[学校紹介](#)
[中学校案内](#)
[高等学校案内](#)
[部活動紹介](#)
[進路](#)
[入学案内](#)

**学校法人 東福岡学園**

[交通アクセス](#)
[検索ワードを入力](#)

[受験生が選ぶ学校へ](#)
[社会人と保護者の皆様へ](#)
[在校生の皆様へ](#)
[卒業生の皆様へ](#)

[学園紹介](#)
[高等学校](#)
[中学校](#)
[幼稚園](#)

上げる。男子力を

写真: 男子学生が図書館で勉強している様子

**Les Abeilles**

Home

写真: 蜂蜜の瓶と蜂蜜ケーキの箱

[ホーム](#)
[Blog](#)

**株式会社 高橋商店**

[会社概要](#)
[商品紹介](#)
[百貨店](#)
[通販サイト](#)
[メディア情報](#)
[お問い合わせ](#)
[お問い合わせ](#)

写真: 高橋商店の料理と飲料

THE Yuzu SOU

**こんな経験はないでしょうか？**

- **お客様に最適な提案をしても  
「難しくてわからん！」の一言で保留**

- **お客様に最適な提案をしても  
「難しくてわからん！」の一言で保留**
- **提案してもどうもうまく伝わらずに採用されない**

- お客様に最適な提案をしても  
「難しくてわからん！」の一言で保留
- 提案してもどうもうまく伝わらずに採用されない
- ツールの使い方を理解してもらえない

**理解が足りない**

**知識がない**

**インターネットに慣れていない**

**年齢が高い**



理解が足りない

知識がない

インターネットに慣れていない

年齢が高い



**お客様側の問題？**

**お客様がちゃんと理解できるように  
制作者側が説明できてる？**

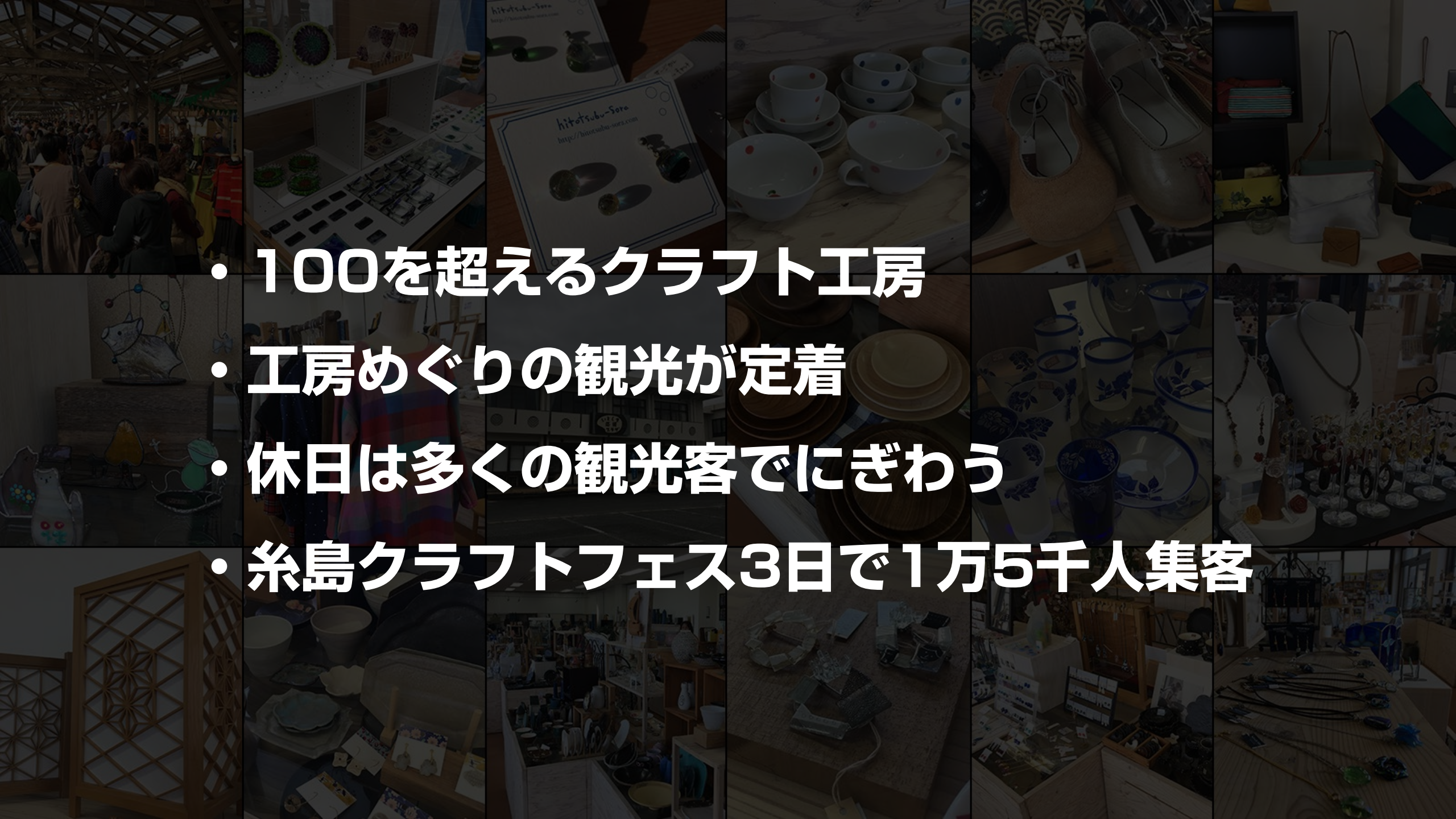
**ウェブに慣れていない  
お客様とのコミュニケーションを  
スムーズにしたい**



# 糸島の紹介





- 
- 100を超えるクラフト工房
  - 工房めぐりの観光が定着
  - 休日は多くの観光客でにぎわう
  - 糸島クラフトフェス3日で1万5千人集客





2017年から  
糸島のクラフト工房の方を  
対象にした  
ウェブ活用講座  
(情報発信講座)を行っている



## 「いとしま応援プラザ」

- 工房をとりまとめて紹介
- 起業支援など
- 福岡県広域地域振興課との連携で実現

**「ホームページを作りたいけれども  
誰に頼むのが良いかわからない」**

**「費用が高そう、気軽に相談できない」**

**「知識がないので難しい事を言われると不安」**

**ウェブ制作者が思っているより  
敷居を高く感じている**

**「応援プラザさんの紹介ならやってみようか」**

**「応援プラザさんの紹介ならやってみようか」**



**紹介の「信頼感」**

**状況をわかっている人が教えてくれる**

**わかりやすくするには？**

# わかりやすくするには？



**発注者**



**制作者**

**前提が異なると理解しにくい**



# わかりやすくするには？



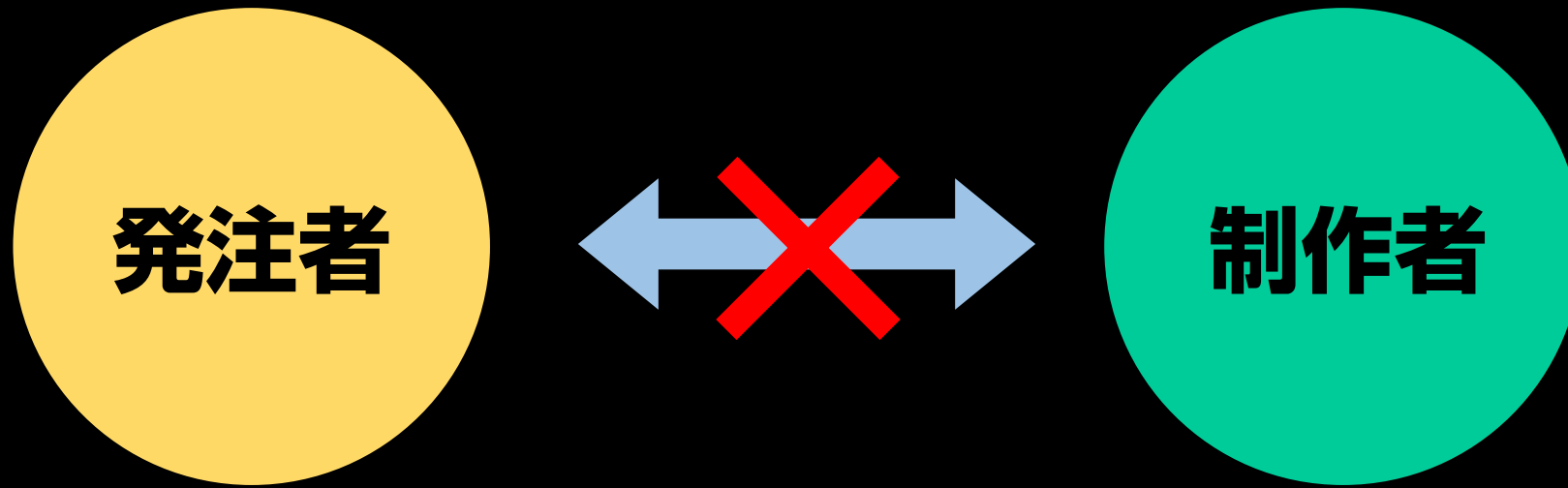
**発注者**



**制作者**

**まず前提条件を揃える**

# わかりやすくするには？



そもそも他人は「わかりあえない」  
というところから始める

うまい

コミュニケーションのための

7つのポイント

- 1. 信頼を得る**
- 2. 適量の情報量で伝える**
- 3. 簡単に話すために理解を深める**
- 4. カタカナ言葉を使わない**
- 5. Windowsの画面を把握しておく**
- 6. 新しい知識は開いているときだけ**
- 7. 制作者が勘違いしているかも**

# 1. 信頼を得る

2. 適量の情報量で伝える

3. 簡単に話すために理解を深める

4. カタカナ言葉を使わない

5. Windowsの画面を把握しておく

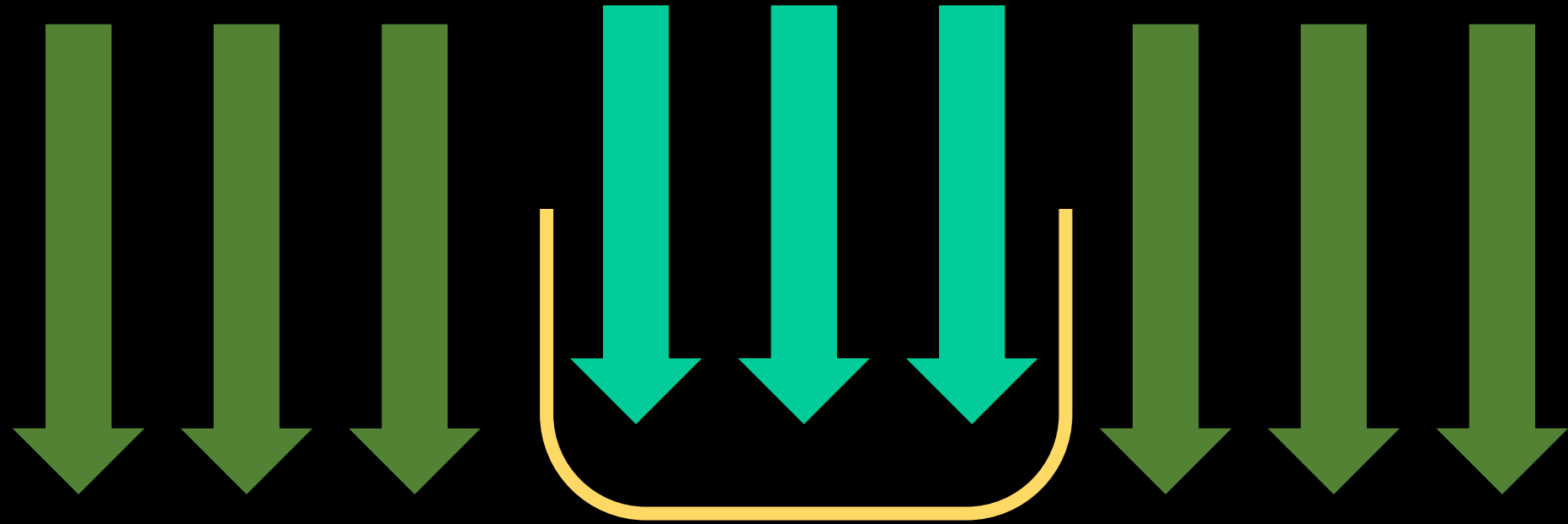
6. 新しい知識は開いているときだけ

7. 制作者が勘違いしているかも

- 知っている人からの「紹介」というのが、発注者、制作者共に**一番ラク**
- ムリも信頼感があれば話が早い
- もちろん**作るものが良い**という大前提
- 紹介が得られない経験の少ない人は？

1. 信頼を得る
2. 適量の情報量で伝える
3. 簡単に話すために理解を深める
4. カタカナ言葉を使わない
5. Windowsの画面を把握しておく
6. 新しい知識は開いているときだけ
7. 制作者が勘違いしているかも

## 2. 適量の情報量で伝える



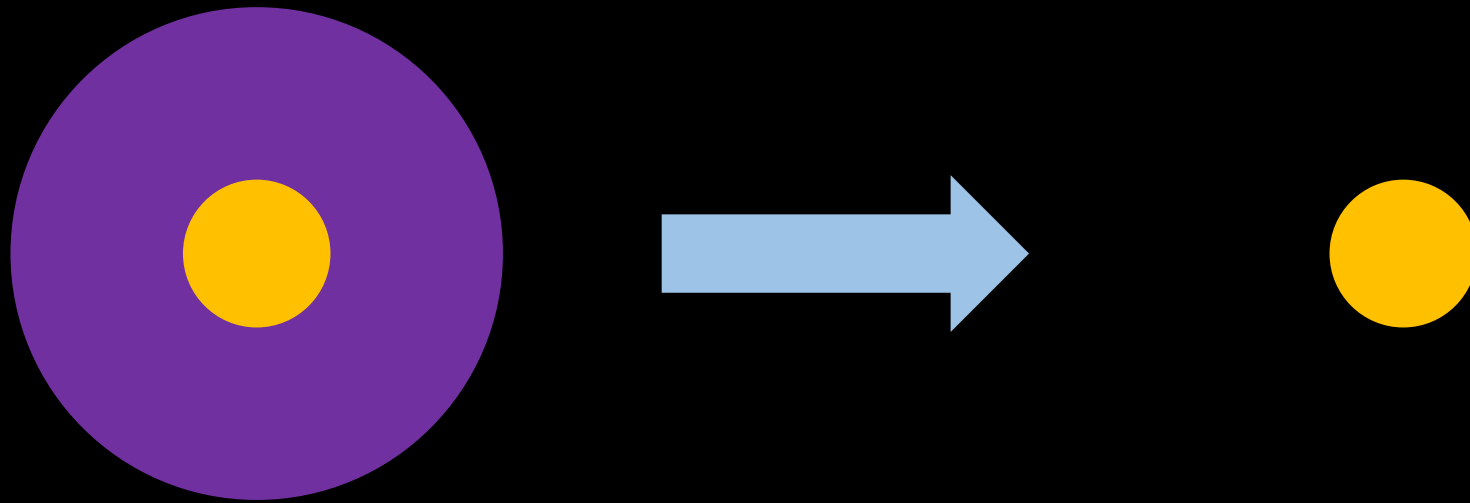
決まった量以上の情報を流し入れても**入りきれない**

→ 器は**大きくなる**ので徐々に情報量を上げる



1. 信頼を得る
2. 適量の情報量で伝える
3. 簡単に話すために理解を深める
4. カタカナ言葉を使わない
5. Windowsの画面を把握しておく
6. 新しい知識は開いているときだけ
7. 制作者が勘違いしているかも

### 3. 簡単に話すために理解を深める



「簡単にする」とは**少ない言葉で本質を伝える事**  
→ **本質を深く理解**していないと簡単にできない

1. 信頼を得る
2. 適量の情報量で伝える
3. 簡単に話すために理解を深める
4. **カタカナ言葉を使わない**
5. Windowsの画面を把握しておく
6. 新しい知識は開いているときだけ
7. 制作者が勘違いしているかも

## 4. カタカナ言葉を使わない

- 極力、**カタカナ語(専門用語)以外の言葉**で説明
- 細かいところが間違っているてもまずはイメージを
- 一般的なカタカナ語はOK
- 繰り返し使いながら難しいカタカナ語も教える
- **少しずつ慣れてもらう**

**ちよつと練習…**

**お隣の方をお客様として練習してみましよう**

赤文字のカタカナ語を使わずに相手に伝えてください

Facebookの記事を  
シェアしてください

※ 「フェイスブック」は使って良いです

**練習中...**

—— 【こんな問題でした！】 ——

Facebookの記事を **シェア** してください

例)

「共有」「クチコミ」「転送」

「お知らせ」「拡散」 その他…

※意味が正しくないものもあるので後々訂正必要



**選手交代！**

赤文字のカタカナ語を使わずに相手に伝えてください

ブラウザを  
起動してください

※ブラウザの種類は特に限定しません

**練習中...**

【こんな問題でした！】

ブラウザを起動してください

例)

「eのマークのヤツ」

「インターネット」 その他…

※覚えてもらった方が良い言葉なので教える

## 4. カタカナ言葉を使わない

使いたいけど伝わりにくいカタカナ語

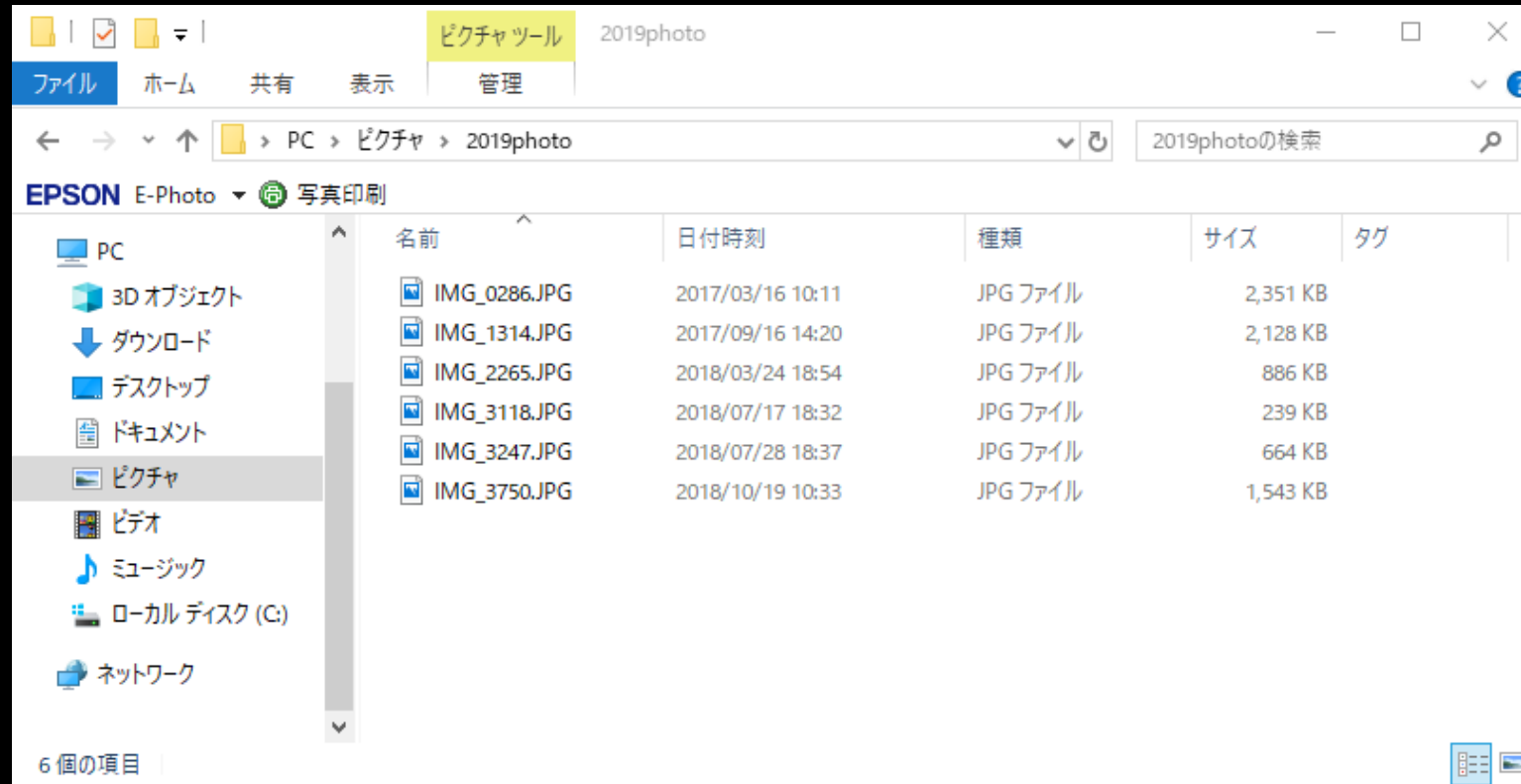
ログイン／コンテンツ／アカウント

デフォルト／キャッシュ

ハッシュタグ

1. 信頼を得る
2. 適量の情報量で伝える
3. 簡単に話すために理解を深める
4. カタカナ言葉を使わない
5. **Windowsの画面を把握しておく**
6. 新しい知識は開いているときだけ
7. 制作者が勘違いしているかも

# 5. Windowsの画面を把握しておく

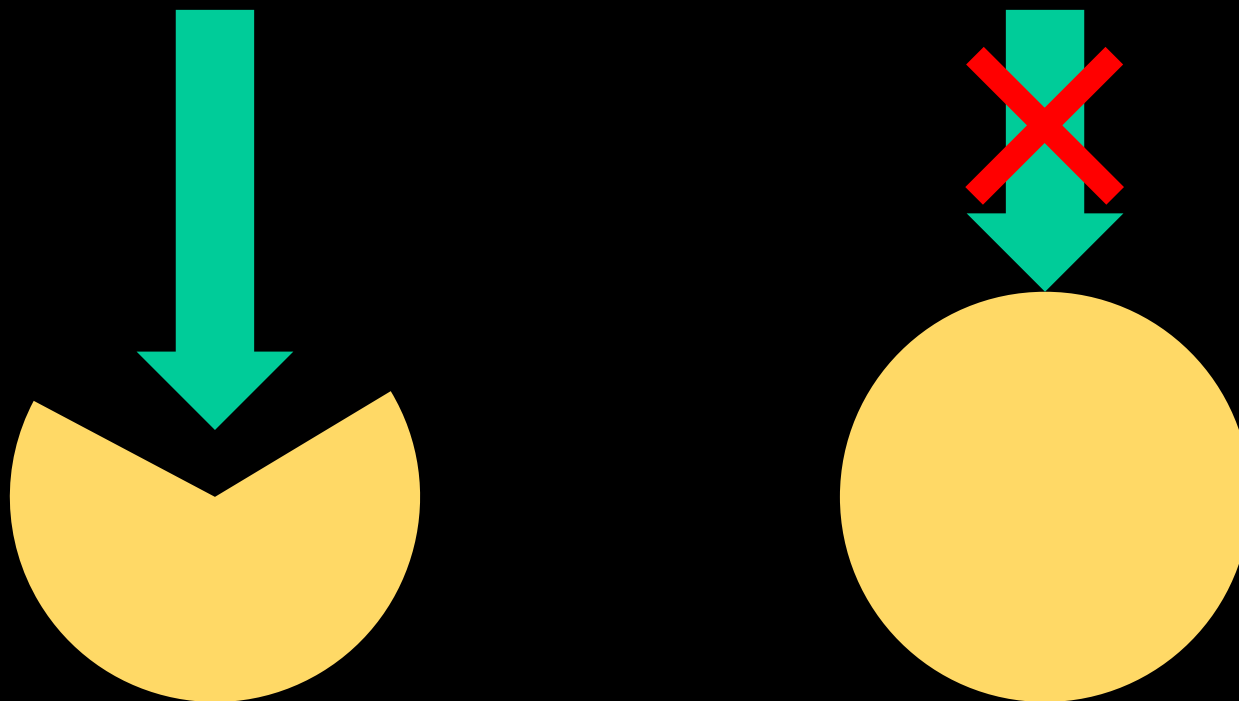


お客様が使っているPCはほとんどがWindows

1. 信頼を得る
2. 適量の情報量で伝える
3. 簡単に話すために理解を深める
4. カタカナ言葉を使わない
5. Windowsの画面を把握しておく
6. 新しい知識は開いているときだけ
7. 制作者が勘違いしているかも



## 6. 新しい知識は開いているときだけ

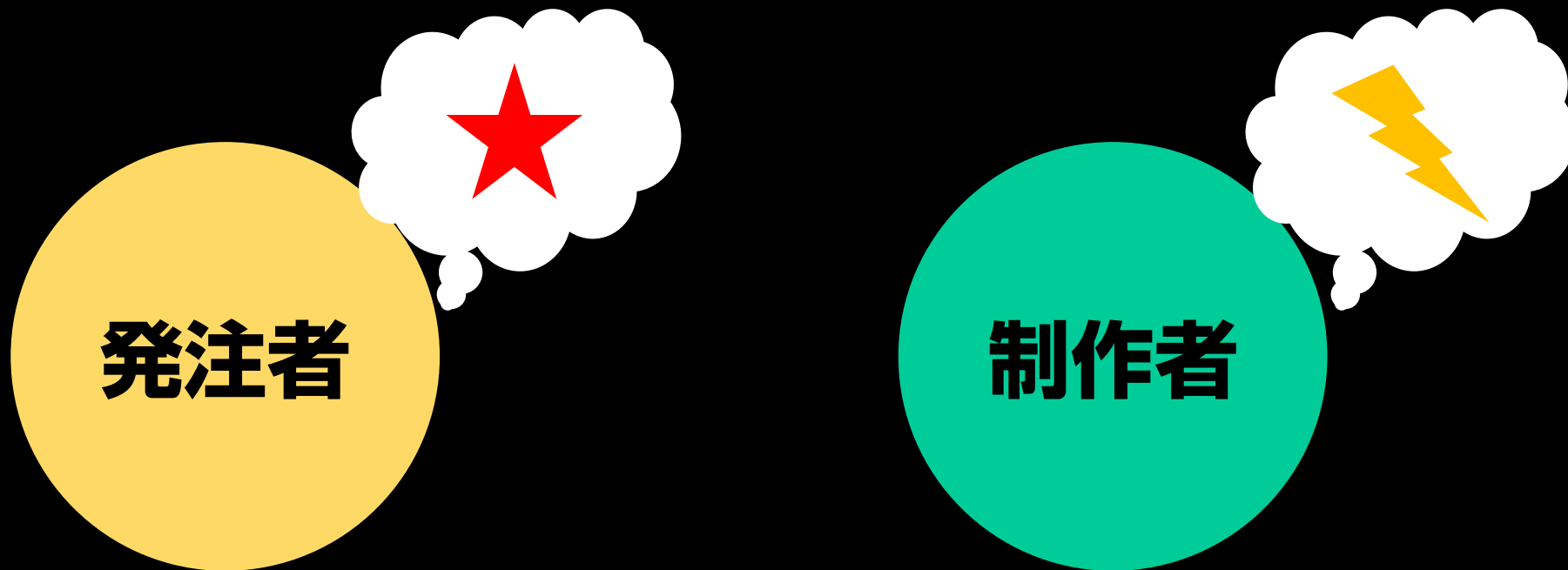


受け手が**整ってない**と知識は定着しない

→まず頭を柔軟にして受け入れ体制を**整えるのが先**

1. 信頼を得る
2. 適量の情報量で伝える
3. 簡単に話すために理解を深める
4. カタカナ言葉を使わない
5. Windowsの画面を把握しておく
6. 新しい知識は開いているときだけ
7. 制作者が勘違いしているかも

# 7. 制作者が勘違いしているかも



発注者の言葉を**そのまま**受け取ってはいけない

→ 発注者の「明るい色」は**明度か彩度か**？

まとめ

- スムーズなコミュニケーションで制作・発注  
**共に心地よい環境へ**

- スムーズなコミュニケーションで制作・発注  
**共に心地よい環境へ**
- 今後の **超高齢化社会** でわかりやすく  
簡単に説明するスキルがより重要に

**ご清聴ありがとうございました**