

仕事における人間関係に関する調査

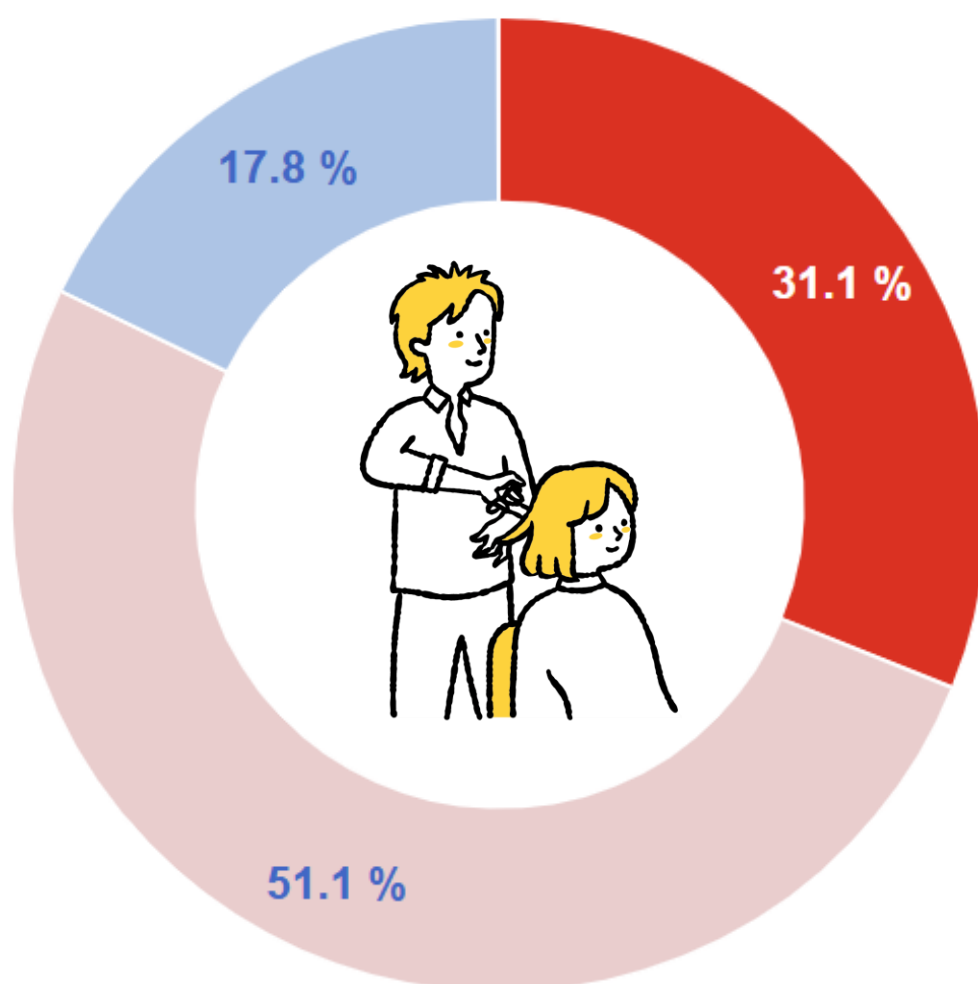
【実施期間】

2024年9月

人間関係でのトラブルの頻度

- －あなたの業界で、人間関係でのトラブルはどの程度ありますか？
- －理由を業界の特徴も踏まえて教えてください。

美容業



多い やや多い 少ない 全くない

【多いと回答した方】

- スタッフに女性が多いので妬み嫉みが多い気がする
- 大勢で働いている以上、一定のトラブルはある
- オーナーとスタッフ間でのいざこざがめっちゃくちゃある
- 個々で仕事ができる業態なのでチームワークはない
- 女性が多い職場で、人対人の仕事なので揉める事が多い
- 接客業であり、人とコミュニケーションを取りながら仕事をおこなっていくから
- 昔みたく上下関係が厳しくスタッフがすぐに辞めてスタッフが足りない
- 個性的で我の強い人間が多く、売り上げの競い合いもあるから
- オーナーや先輩と合わない、セクハラがあるなど
- 女性が多くなる職場環境なので、どうしてもトラブルになりやすい

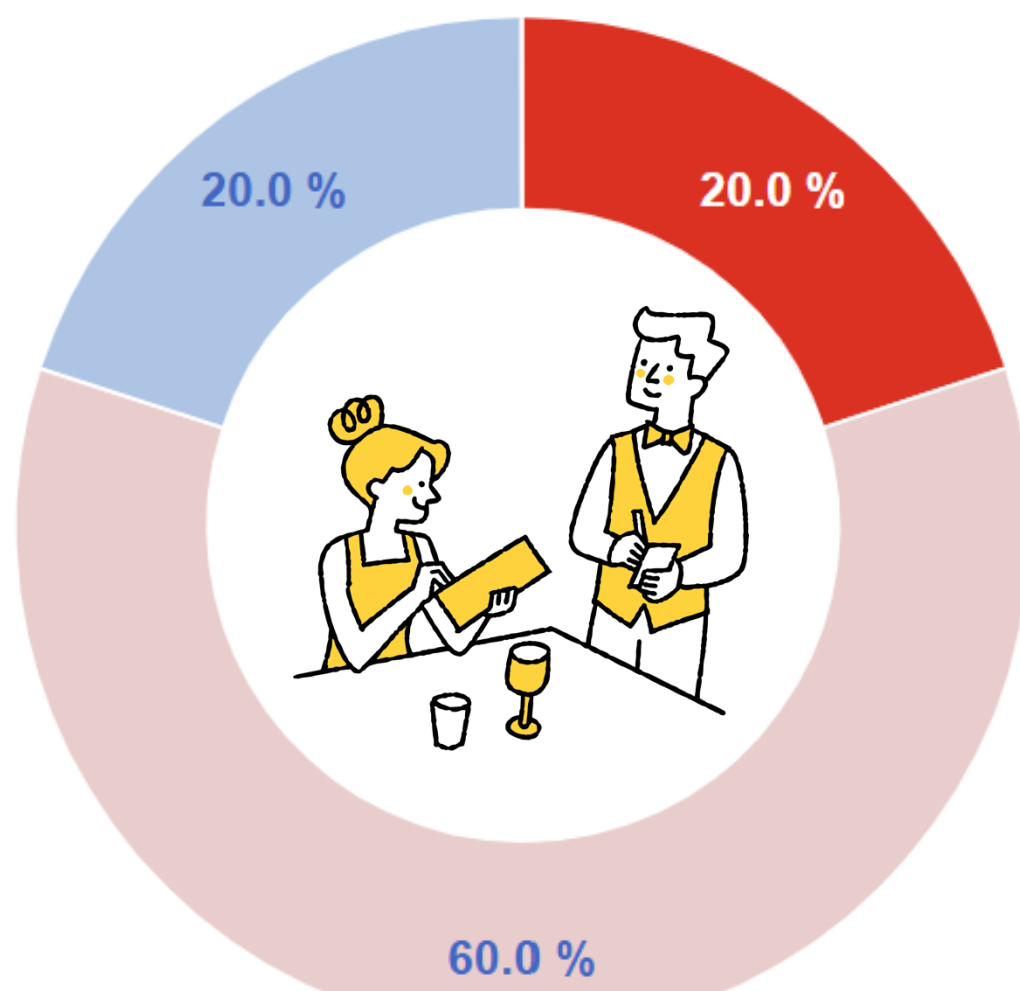
【やや多いと回答した方】

- 我が強い人が多いので何かと衝突がある
- 各々の職場環境で全く違うが、やはり組織となると意見の相違や派閥など
- 技術や接客に対する個々の考え方の違いや、立場の違いなどから
- スタッフが複数人いたら、スタッフ同士の人間関係とお客様との人間関係のトラブルが多い
- 私の周りだけかもしれませんが、良くも悪くも我が強い人が多い
- 後輩ができると、今までやっていたことをやらなくなって、楽を覚えてしまう
- 大型店で勤務してた時は歩合制だったのでお客さんの取り合いでトラブルはあった
- 狭い空間で働くかつかなり長い時間を共にするから
- 気が合う合わないの問題。お互いに相手を受け入れられない
- 女性が多いサロンだと、ウワサなどのトラブルがある
- 競争が激しく、嫉妬や派閥、情報共有不足が原因
- オーナーとスタッフの意見の食い違いによるトラブル
- この職業を選ぶ人達は個性が割と強めの人が多い
- 同じ空間で仕事をする時間が長く密接な状態になりやすい
- 自己主張が強いタイプの人が多い業界なので融通が効かない
- 人と人とのかかわりが多いため、衝突もある
- 個人的に性格が個性的な人が集まりやすいから

【少ないと回答した方】

- 考え方の違いなど価値提供がうまくいかないときはトラブル
- 働く場所がたくさんあるのであまりひどくならない
- 経営者と従業員との間で方向性やコンセプトの相違がある
- 時代が変わり今は仲が良いことが増えた
- 他の業種に比べると似た人が集まってくるので少ない
- 一緒に働くメンバーも多いので、トラブルはえるが昔よりは減っている

飲食業



多い やや多い 少ない 全くない

【多いと回答した方】

- お酒を提供する場合や、個人事業主の場合だと、常連さんで賄っているから

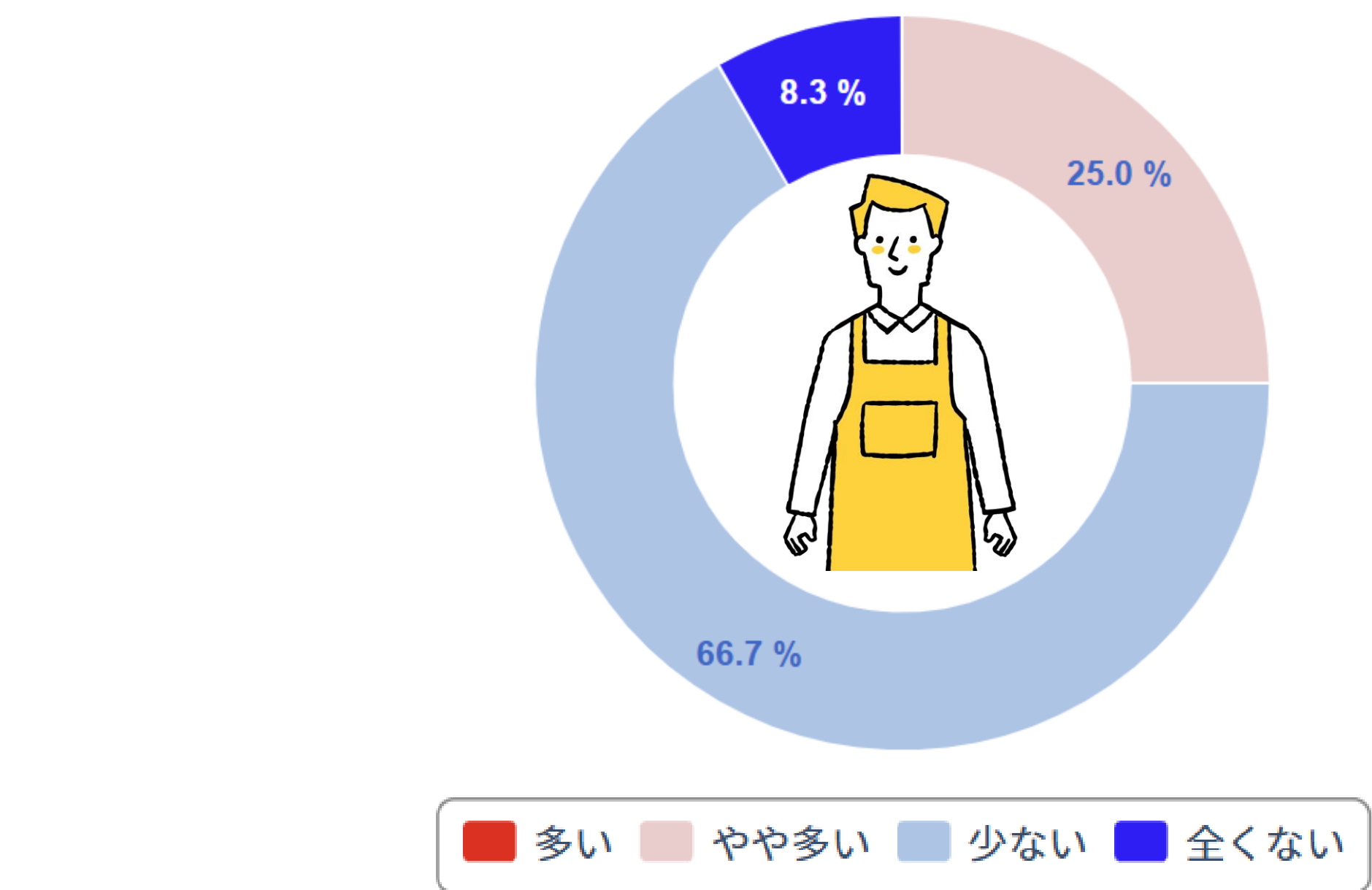
【やや多いと回答した方】

- 上下関係、先輩後輩など意見の食い違いや言葉使いや言い方など
- 飲食業ではオーナーと料理長や支配人など意見が合わなければすぐやめてしまいがち
- 飲食業ではオーナー側と従業員側の意見の違い

【少ないと回答した方】

- 業界の特徴はわからないがトラブルを起こしそうな人材を採用しない

小売業



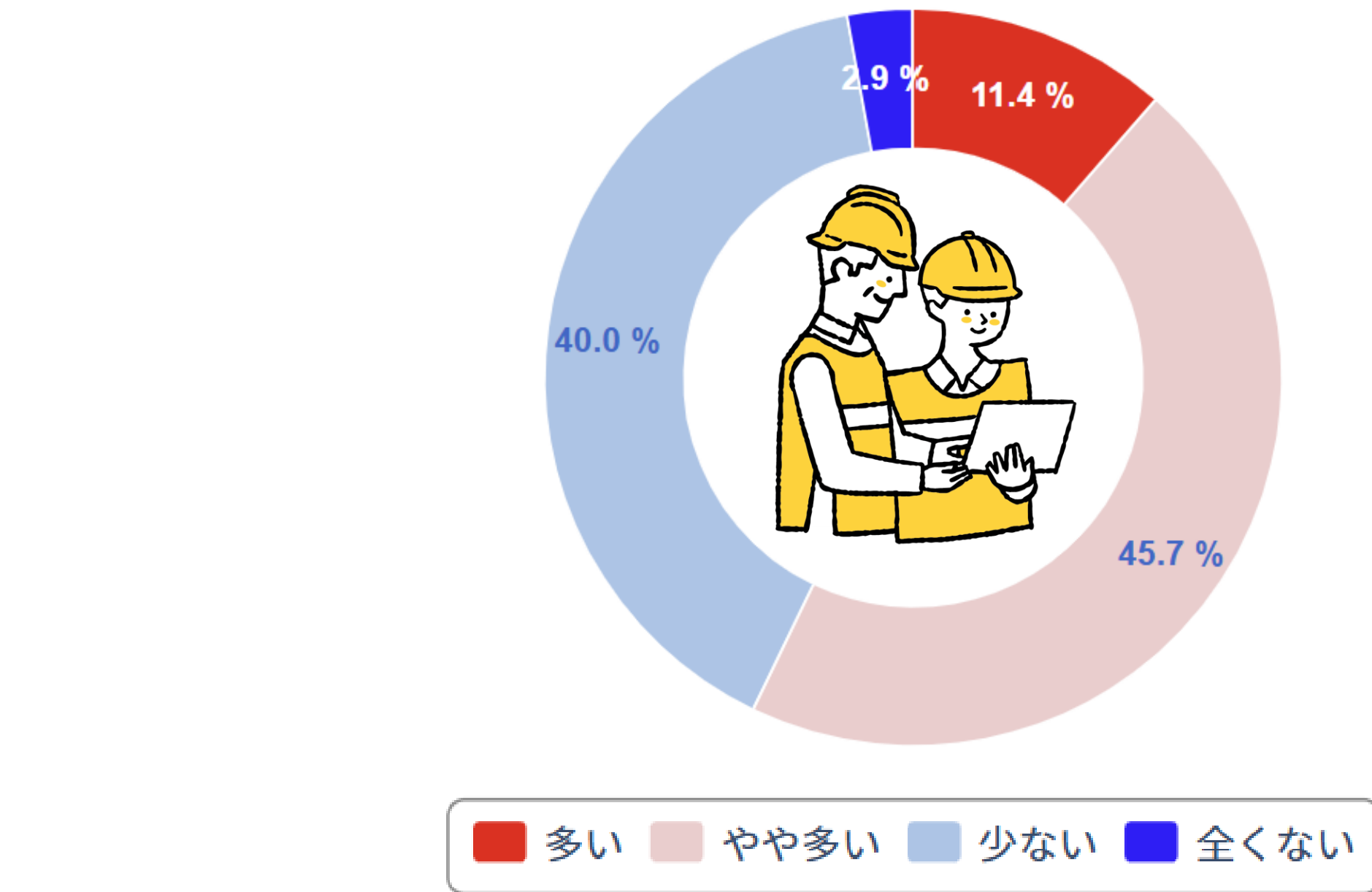
【やや多いと回答した方】

- 常にお客さんと接しているため、従業員同士の思う気持ちが交錯すると起きやすい
- EC業界は基本的には少人数で回せるものの、外注やスタッフを雇う場合はトラブルが起こる可能性がある
- 小規模な個人店でない限り何名かで常に一緒にいるため

【少ないと回答した方】

- 親族経営なので、トラブルはあるにしても家庭内の問題が多い
- オークション会場で週一回会うので皆さんフレンドリーで仲が良い
- 業務内容が従業員単独で行うものが多いから
- ネット上での取引になるのでメールでのやりとりがメインになる
- 同規模感の場合、少人数での組織が多いため
- 対面接客が少なく、オンライン完結で感情のトラブルが少ないため
- 特にそのような話は聞かず、1人で運営している人が多い

建設業



【多いと回答した方】

- 施主、現場管理、業者の連携がなく図面の変更があっても業者に伝わらないなどがよくある
- 自分の業種では、やはり仕事の内容や金額などで揉めることが多い
- 職人達は短期なので違う事をしてたら、喧嘩とか多い
- 短期の方が多いので、トラブルが多い

【やや多いと回答した方】

- 職人が多いからなのか、気が強い人が多い
- 人の取り合いが他の業界に比べて多い
- 異なる関係者間での情報の共有不足が原因でトラブルが発生することがある
- 不特定多数の人が仕事を一緒にするので、好き嫌いが激しい人は良く文句を言っている
- お客様や取引先の価値観の違いや考え方の違いによる
- 一現場に様々な職種の職人が連携をとり、進めていかないといけないため
- 気性が荒い人が多い
- お客様からのクレームやルール変更などのトラブルがある
- 他業種の人達と工程のズレ等でトラブルがある
- 個人宅が多いので建物に汚れや傷や言葉使いはトラブルの原因になる
- リフォームの最中に想定外のことが起きたときの対処
- 建築関係は口調の強い人や気の強い人が多いのでトラブルが起きやすい
- 職人同士なので、仕事の段取りのやり方でもめる
- 応援とかで考え方の違いや仕事のやり方が違う
- 建設業界は自分優先で仕事をする人が多い為
- 仕事に携わる人がほぼ同じ個人事業主だから

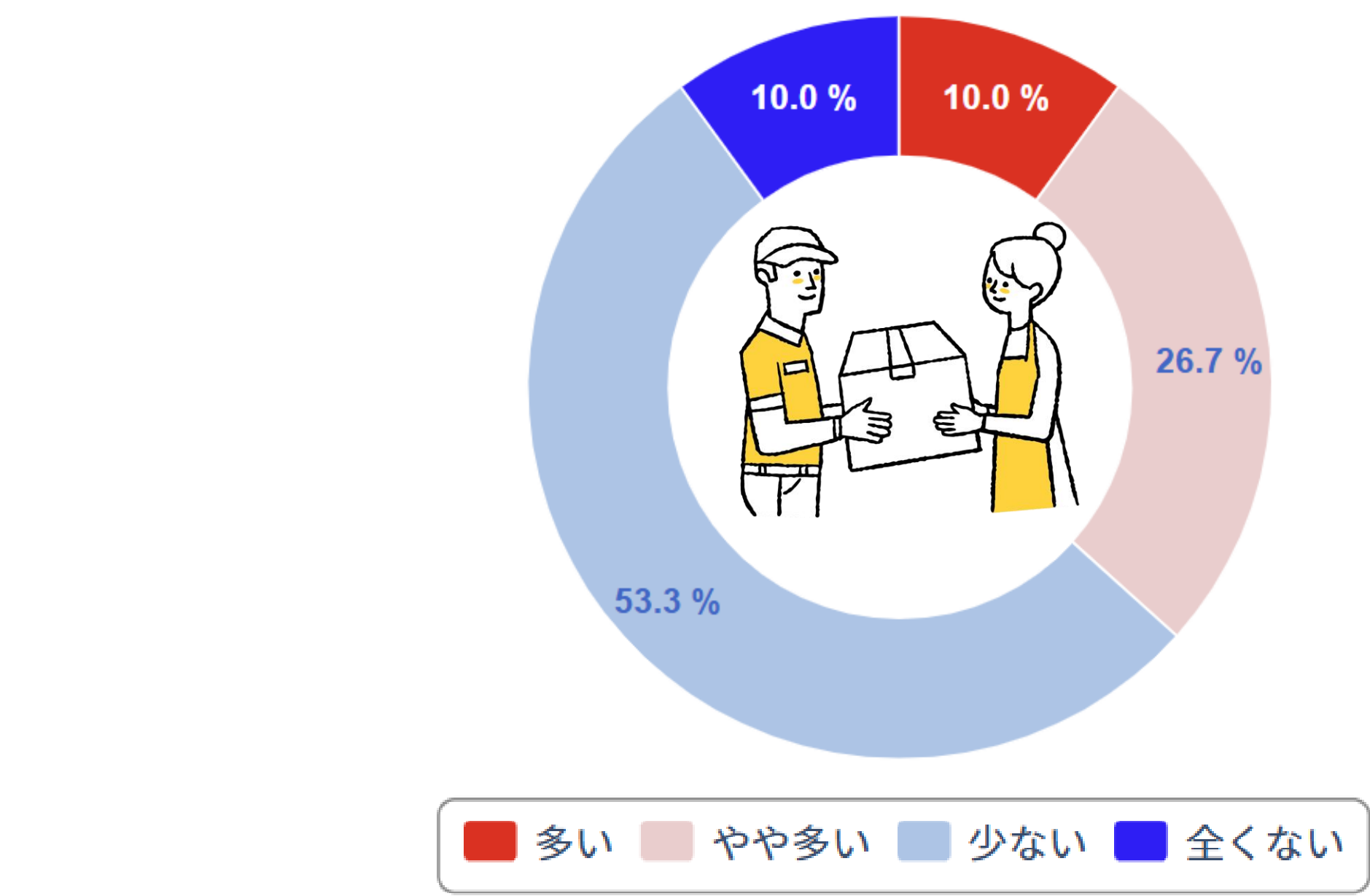
【少ないと回答した方】

- 色々な業種の職人が多い現場だが、皆気を遣いながら仕事をしている
- 基本1人だしチームを組んでも2～3人での作業が多い為
- 建設業で1人親方なので、無理せず仕事を選べば良い
- 引き抜きがあったり飛んだりする人がいる
- 個人事業主が多いから、必然的に協力しあう
- 各々で仕事する事が多い為、その日の仕事が進んでいれば問題にならない
- 職人は業種が違ってもお互いにリスペクトする傾向があるので、トラブルになることは少ない
- 業界の特徴はわかりませんが個人で動くのでトラブルはほとんどない
- 基本的に1人仕事なので特に悩むことはない
- 建設業で現場で作業がメインなので、あまりトラブルがない
- 丁寧な接客が増えたので最近はあまりクレームを聞かない
- 自分自身が争いを好まないなので、もめることはそこまで多くない
- よほどのことがない限りクレームになったりしない

【全くないと回答した方】

- 大体決まった人との仕事だからトラブルにもならない

運送業



【多いと回答した方】

- いい意味でも悪い意味でも我の強い人間が多い
- 安易に参入しやすいため、やめる人が多い
- 運送業界はいけいけの人がまだまだ多いため

【やや多いと回答した方】

- 運送業界は、納期の厳守や荷物の取り扱いに関するプレッシャーが大きい
- 運賃のなかぬき、荷主の間をとびこえるなど
- 軽貨物なので荷量が多い場合は複数台で配送になる事があり、そこでトラブルになることがある
- 何次請か分からないスポット便の運賃が聞いていた額と違うなどで揉めがち
- 個人事業主同士の付き合いもあり個人情報が漏れる
- 同行他業者とのトラブルが度々発生する(宅配ボックスの取り合いや駐車位置など)

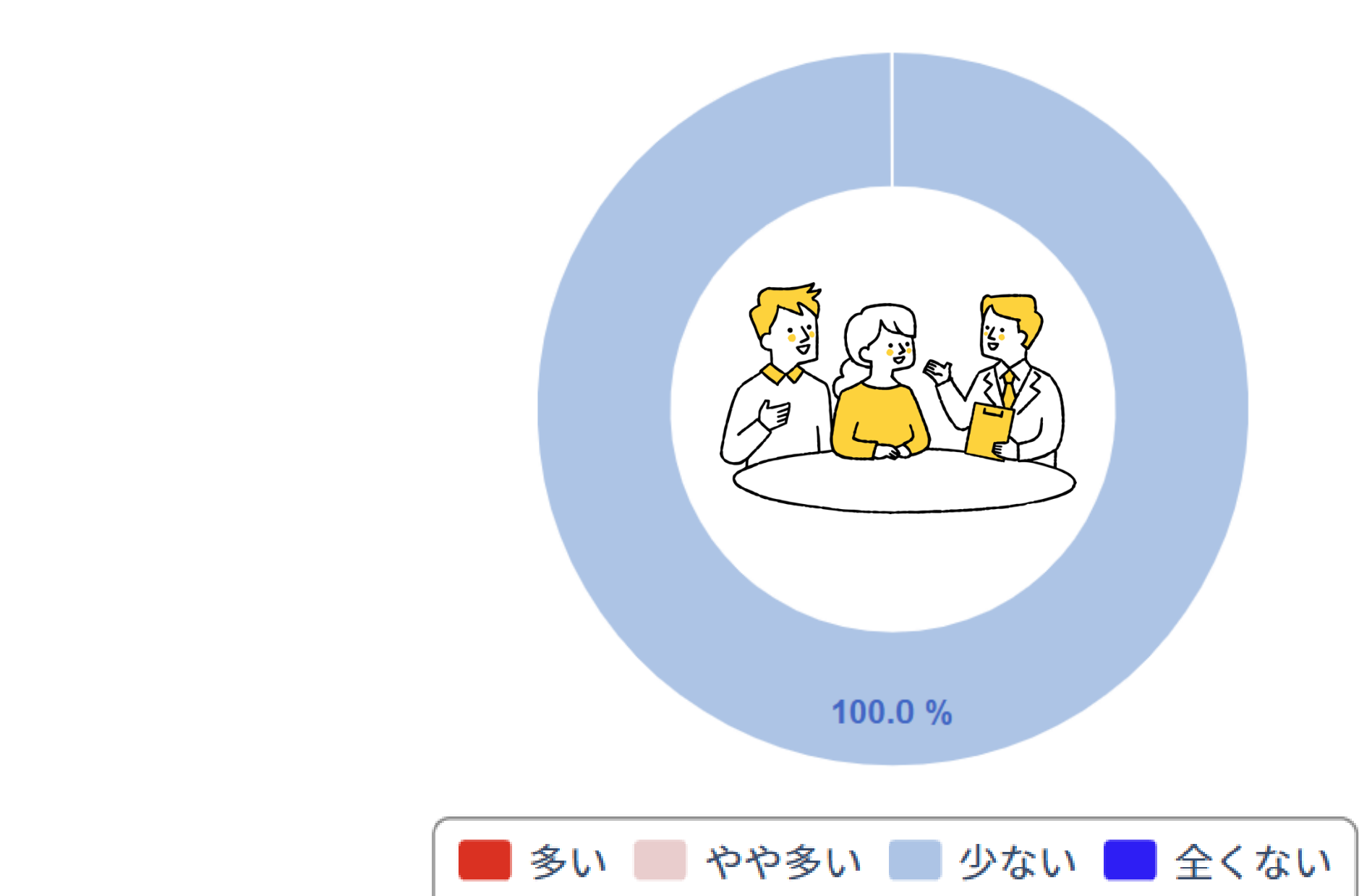
【少ないと回答した方】

- 個人で最初から最後まで責任持つて行う業務が多いため、トラブルにはなりづらい
- 運送業界のため、一人で仕事をするのがメインのため、社内での人間関係のトラブルは少ない
- 人間関係のトラブルは少ないですが委託元の所長が人にもよりますが威圧的な態度をとる人もいる
- 配送業ということもあって、ほとんど事務所にいないので
- 宅配業界においては、間違って誤配したときにトラブルになる事がある
- 個々での作業が多い為関わる頻度も少ない為
- 運送業は運転中はほぼ個人で働いているから
- 業務委託での配送のため1人での仕事となるため
- 全くない事はないが、たまに又聞きで揉めたらしている
- 行き先違いや渋滞に寄る遅延などでクレームされる事が時々ある
- 自分の仕事はお店で商品を受け取って、お客様にお届けするだけなので、トラブルは少ない
- 人と会うことが多くないため人間関係の問題も少ない
- 人とあまり関わる事がないのでトラブルになるのは少ない
- 基本的に外回りで一人で行う仕事なので、周りの人と関わり合う事が少ないため
- 回りとは間接的には利害関係が生ずる事はあるが直接の利害関係はすくない

【全くないと回答した方】

- 他の人はわからないがあまり人と関わる事が少ないためトラブルはない
- 担当者の担当範囲がしっかりと決まっているため取った取ってないの言い合いがない
- ほぼ一人で活動しているし、人間関係が希薄なのも特徴

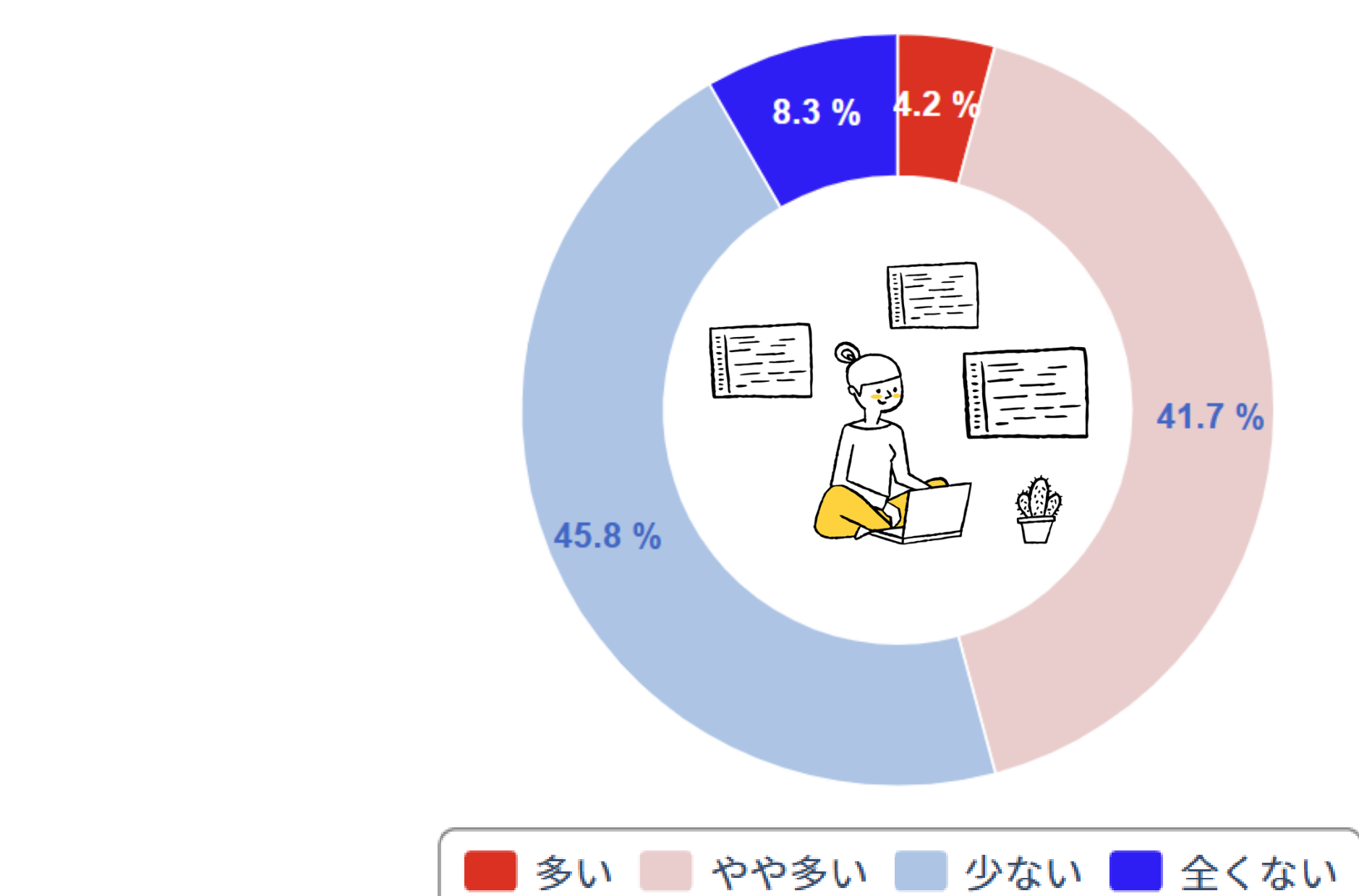
不動産業



【少ないと回答した方】

- 人間関係の構築を図らなければできない仕事であるため
- 特に、人と関わる事が少ないのでない方が多い
- 自分の会社の場合は少人数で行っているため接点が少なくトラブル少くなっている

WEBサービス業



【多いと回答した方】

- 専門知識の差、責任分担の曖昧さ、成果重視の競争心が人間関係トラブルの主因

【やや多いと回答した方】

- WEBで完結する仕事なので、意思疎通の齟齬などが生まれやすい
- コーディングルールなど決まっていない状態で事細かい指摘が入ることがある
- 人と人が関わる仕事なので必ず起こりうる
- 協調性が求められ、コミュニケーションの質や量に個人差があるため
- 複数人で協業して行う業務のため、認識の違いが発生する場合がある
- 必然的にコミュニケーションが非常に重要になってくる
- チーム内でのコミュニケーションが希薄になりやすい

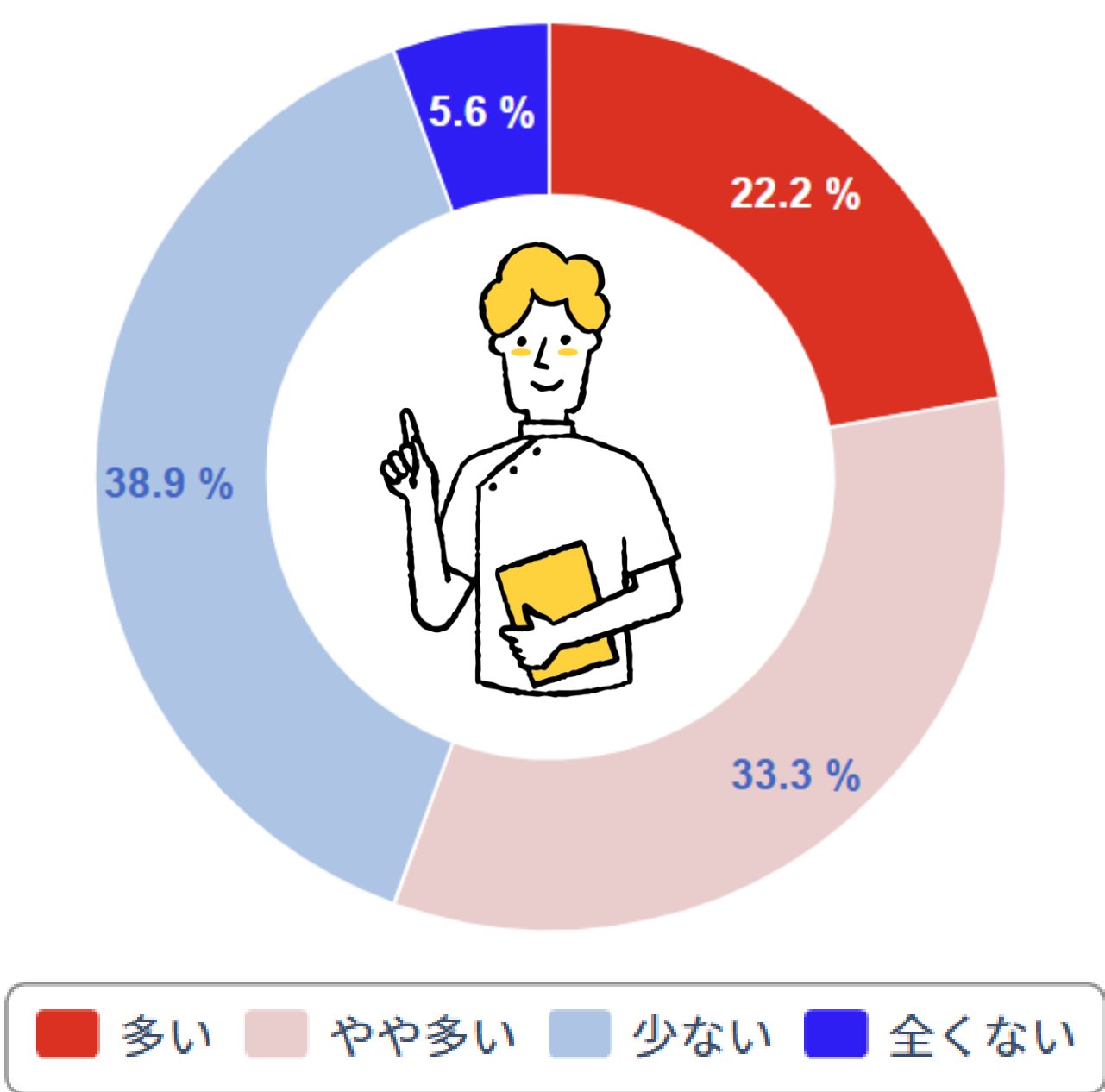
【少ないと回答した方】

- 論理的に動く仕事なので他よりは感情的になりにくい
- あまり人に会うことがないし、絶対に協力しなければならないこともないから
- webサービスのため、対人トラブルはない
- 仕事の領分が分かれているため、個々で手持ちの作業をやるだけなのでトラブルは少ない
- 個人で取り組まれている方との接点が多いため、人間関係でトラブルにいたることは極稀
- 直接人間同士が接することが少ないので少ない
- SNS、ネットを通じての付き合いのため、関係性が薄い
- フルリモートが多いので人間関係が問題になることは少ない
- 基本的に対面ではなくオンラインでやり取りが完結するため

【全くないと回答した方】

- 人と関わることが極めて少ない業態なため
- オフラインでのやり取りに慣れているため、問題が発生する前に話し合いができる環境が整っている

医療業・福祉業



【多いと回答した方】

- 患者さんとのトラブル、スタッフ同士のトラブル
- 企業と比べ従業員が少ない、しかし女性が多く些細なトラブル多い
- 患者さんだけでなくその周りを取り巻く人間関係が複雑

【やや多いと回答した方】

- 業界的に、女性が多い職場がたくさんあるから
- 医療現場という性質上、心身ともに病んだ方々を相手にし、負のエネルギーを受けることが多い
- 医療行為は考え方の違いがあり、また立場の違う人々が共存しているが、上司にあたる人間が医者として優れてるとは限らないから

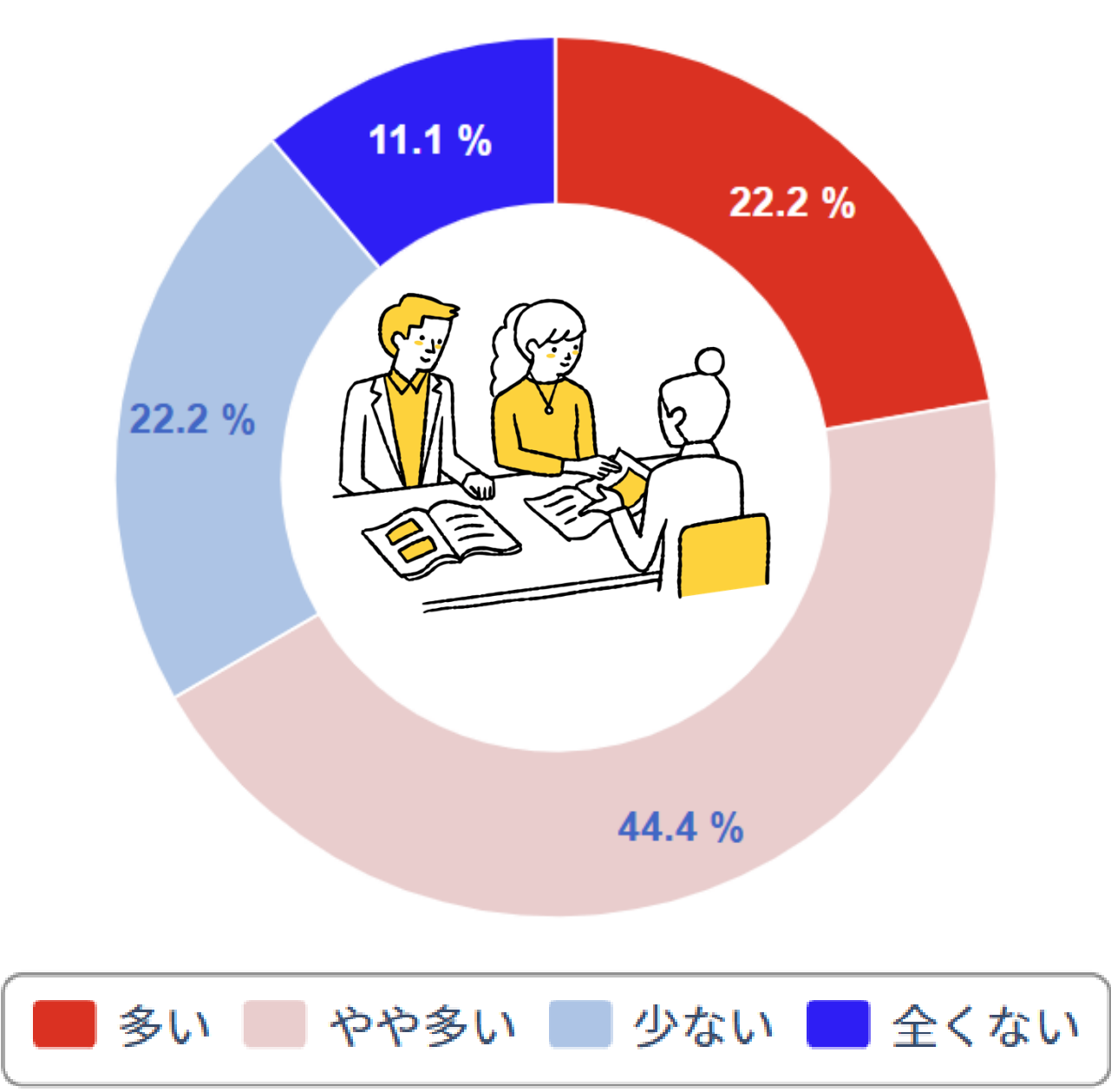
【少ないと回答した方】

- 一人治療院など少数であるためその分少ない
- 私の周りでは少ないですが、勤務時代は職人気質の人同士のトラブルはよくあった
- 1人でやっている事が大多数なので揉める相手がいない
- 個性の強い事業者が集まる業界だからか、顧客と事業主の性格があわないことが見られる
- チームで動くので、報告や連絡、相談等コミュニケーションがしっかり取り合えないと難しい

【全くないと回答した方】

- 整体業界は比較的人間的に親切な人が多く、悪く言えばおとなしい人が多いから

専門家(士業・コンサル・FPなど)



【多いと回答した方】

- お山の大将の集まりなので我が強い
- カリスマ的なリーダーなしではまとまらない
- ひとつのプロジェクトに複数の企業が参画し、各社商流が異なる、企業文化が異なる等の理由によりトラブルが発生しやすい

【やや多いと回答した方】

- お金にかかわることになり、センシティブ情報があるため
- 発注側の期待値と受注側の想定がずれることでトラブルになりがち
- お客様の取り合いになる点がある

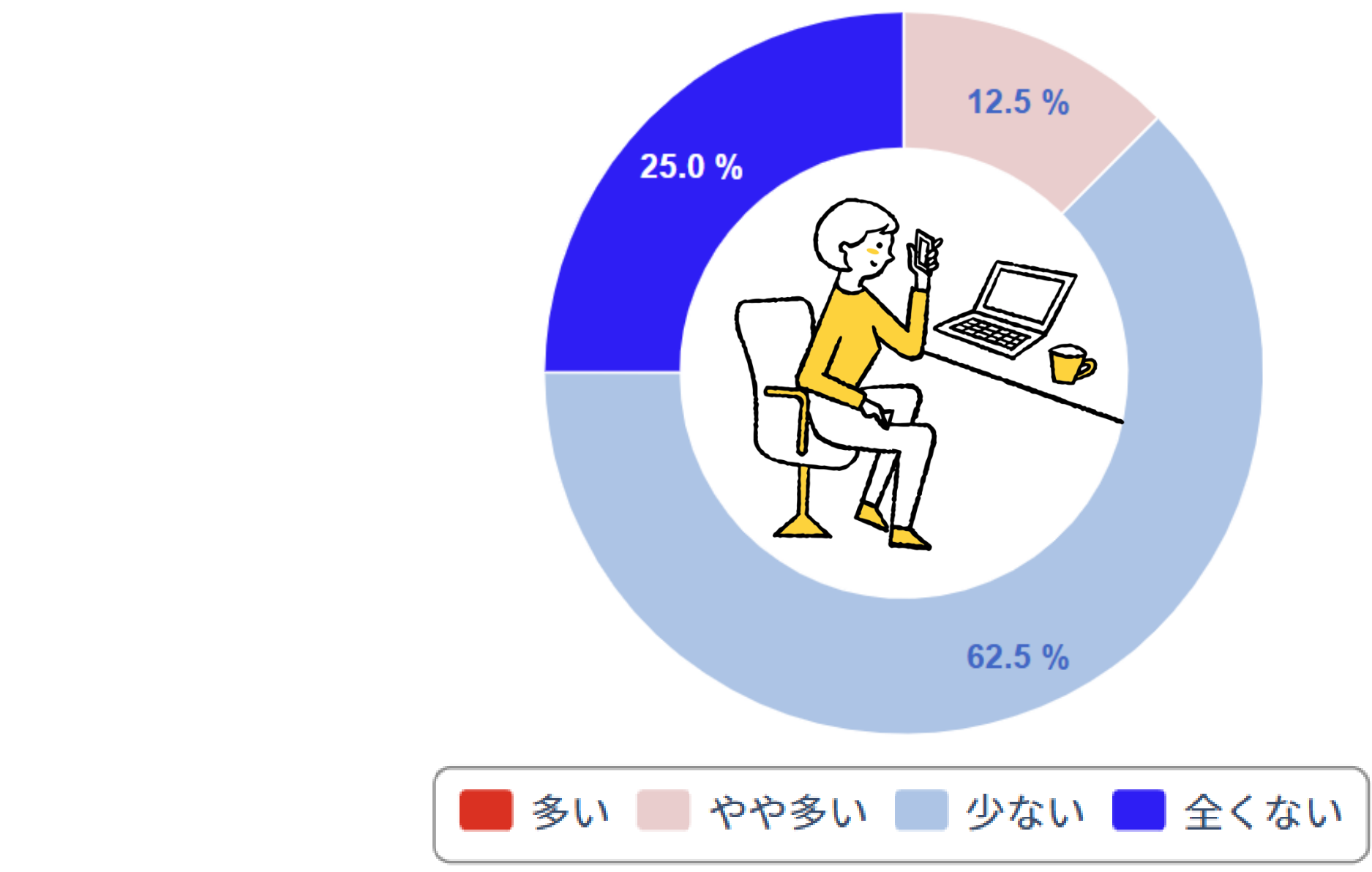
【少ないと回答した方】

- 分業されていてのアライアンス業態の為に問題なし
- 研修などを扱っている会社も多く、人との付き合い方を勉強している人が多い

【全くないと回答した方】

- 社内でのトラブルは個々の動きなのでトラブルにはならない

個人投資家



【やや多いと回答した方】

- 暗号資産で同じプロジェクトにいても、考え方の違いで離れてしまうことがあったりする

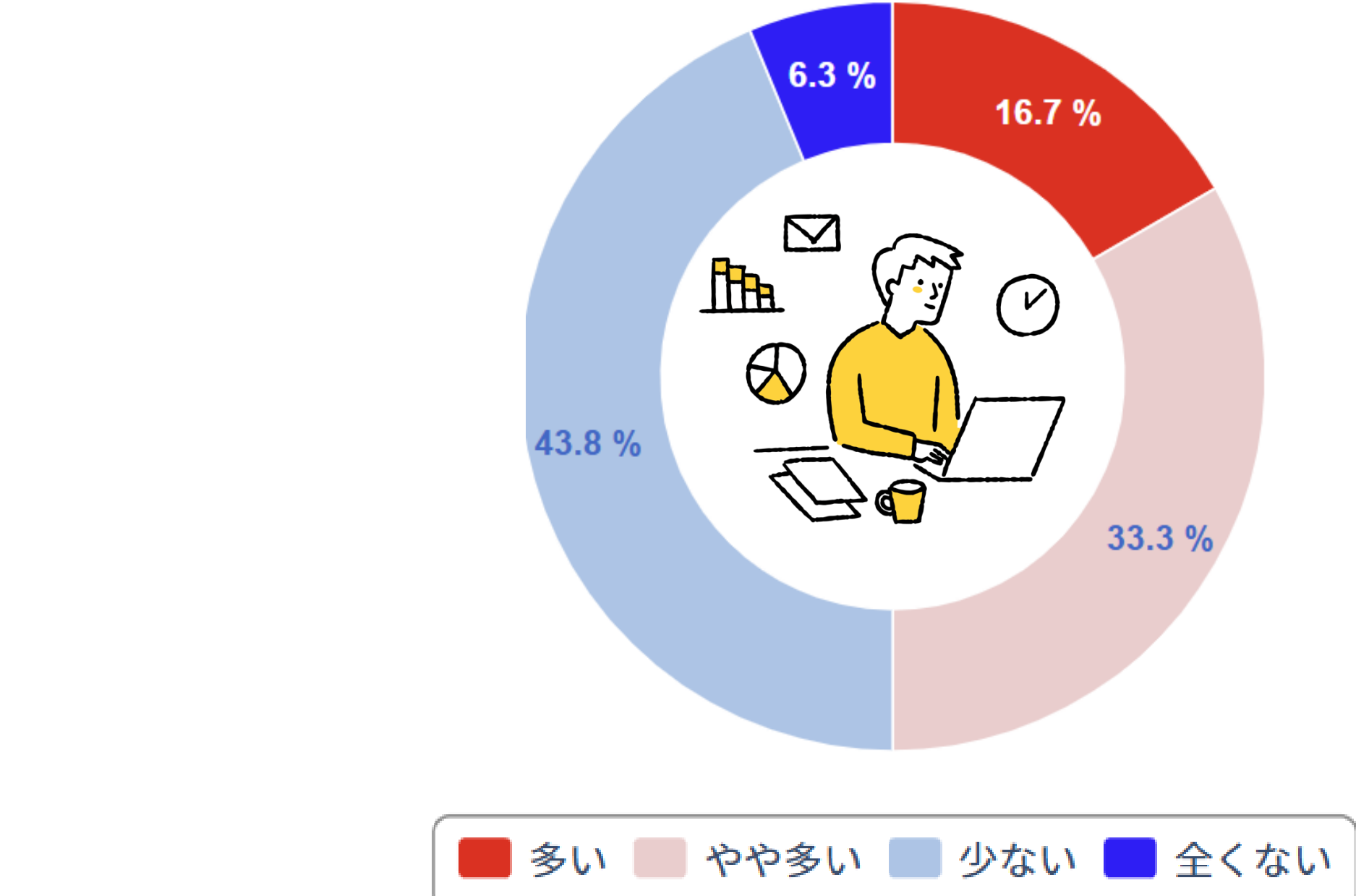
【少ないと回答した方】

- 人を相手にする仕事ではないから
- ほとんど夫婦だけでやっているからさほどない
- シェアハウス内で多少のことはあるのかもしれないが私とはあまりない
- 毎日人と会うことがなく、ネットでの人間関係なので、トラブルが避けやすい

【全くないと回答した方】

- 個人投資家なので人や企業などに接する事がない

その他



【多いと回答した方】

- IT管理側にいるものと使うユーザー側では感覚が違う
- 保険業なので対人相手が基本。その中で人は私利私欲にまみれ汚い部分がよく見受けられるため
- 楽な仕事ときつい仕事の差が大きく、楽な仕事の取り合いなどがある
- グループメンバーが共通の知り合いだと、何かととりあいのようになりがちの場面を見かける
- 女性が多い業界ということもあり、人間関係で退職する人が多くいる
- 営業成績などの個人ランク付けなどが原因で人の妬みなど、色々なトラブルをみてきた

【やや多いと回答した方】

- 考えや立場の違いなどからくる意見の相違が起こりうる
- 保険業の場合は、何度も説明をし契約へ至りますが、お客様が説明を忘れたりされるため
- ものづくりの職人の世界なのでクセのある人種が集まりやすい
- クライアントに対する思想がズレている事も多くある
- 職業安定所で通訳で働いています。お金が絡む内容が多い為にかなり揉め事があります。
- プライドが高い人が多いので、衝突が多い
- お客様とのその場での価格説明であったり、設置の仕方揉めたりすることがある
- チームとはいえライバルでもあるのでギクシャクすることはあります
- エゴが強い人が多い
- リーダー素質の人間が多いから
- 若い女性が多く働く業界のためハレーション等が起きる事が度々ある
- アパート住人からの苦情や、家賃の滞納など
- 職人堅気の人が多いので意見が衝突しやすい
- 外国人と日本人の慣習の違いが、原因となることが多い

【少ないと回答した方】

- 個人プレーが多いので面倒な人間関係は少ない
- 顧客との契約関係のトラブルはありますが、社内では他営業と関わりはほぼない
- 在宅勤務のため、直接顔を合わせる時間が減り、人間関係のトラブルは減少
- 便利屋の職種上、人対人の仕事になり、説明や同意が不十分での作業となるとトラブルになりやすい
- 起業はじめは少しあったが、現在は改善し減少している
- そのものの業界人口がすくなため、トラブルは少ない
- 一つの店舗に常駐は1人、残りはアルバイト従業員のため
- 完全にリモートワークの仕事&業務委託のため
- 短期間(イベント当日や週末だけ)の仕事が多いので、深い人間関係になりにくい為
- 人間関係が希薄なため
- お客様とのトラブルは自分が気をつけてあればそうそう起こることではないから
- 私の仕事は、人間関係ほとんどないからトラブルが少ない
- 金銭的理由と強いパワハラによる問題が多い
- スキル不足の方は人間関係でのトラブルも多い

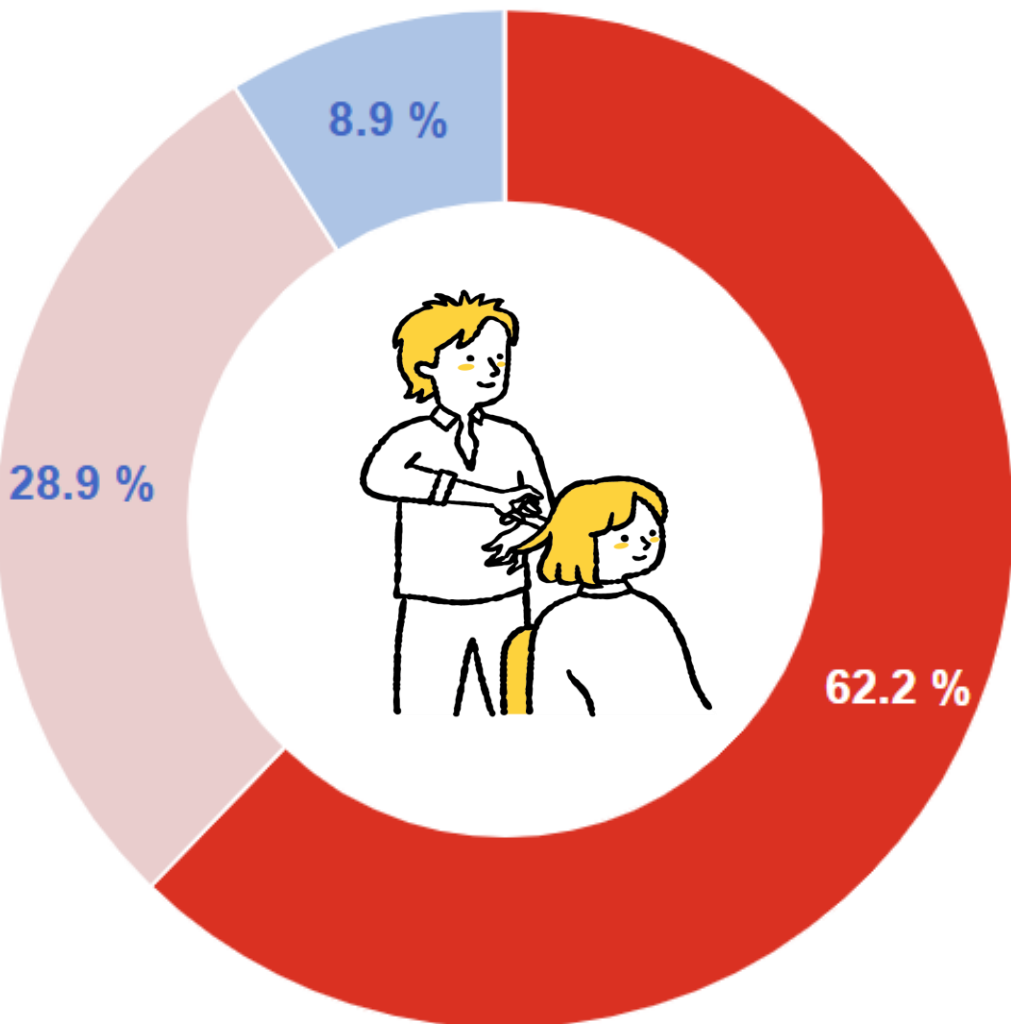
【全くないと回答した方】

- 仕事が好き人が多いのでトラブルは少ない
- 業務委託で人と絡むことがほぼない

人間関係の重要度

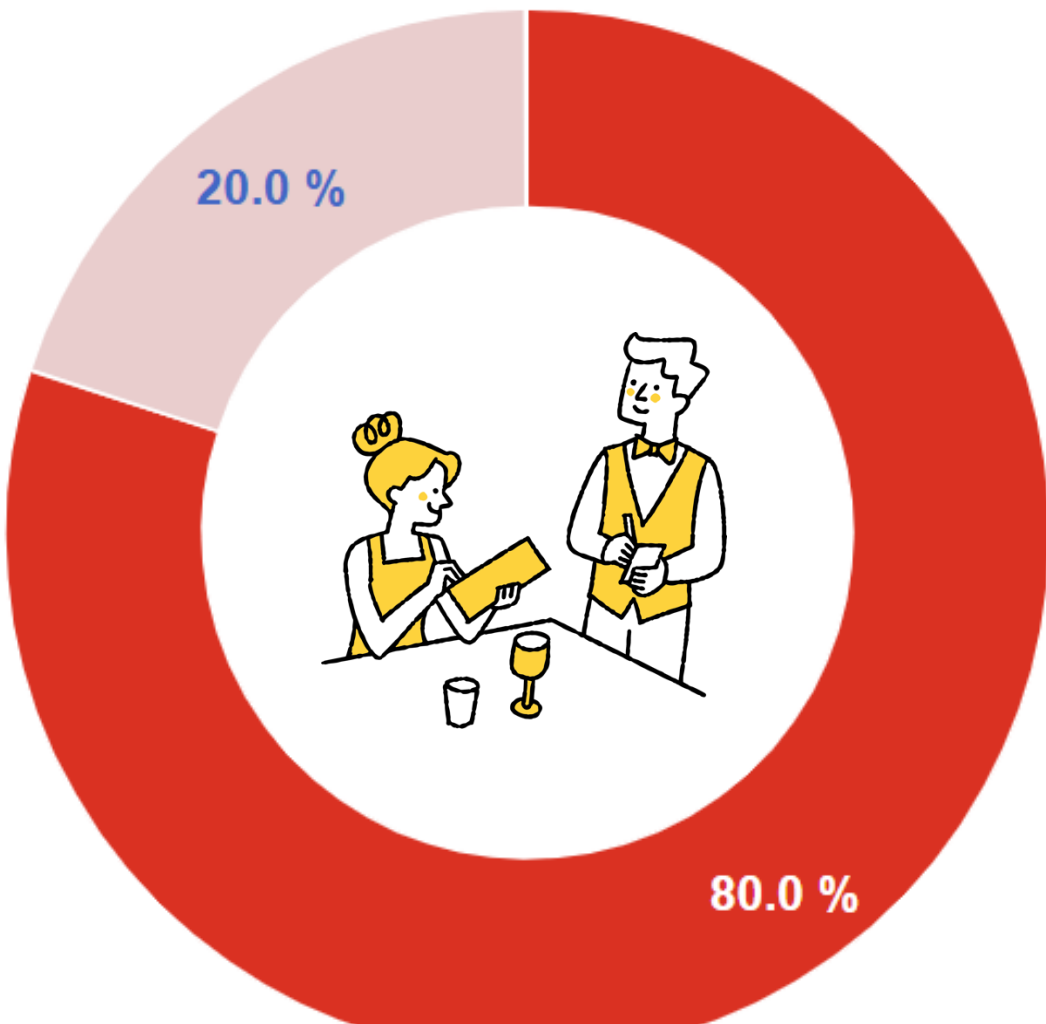
－仕事における人間関係の重要度はどの程度ですか？

▼ 美容業

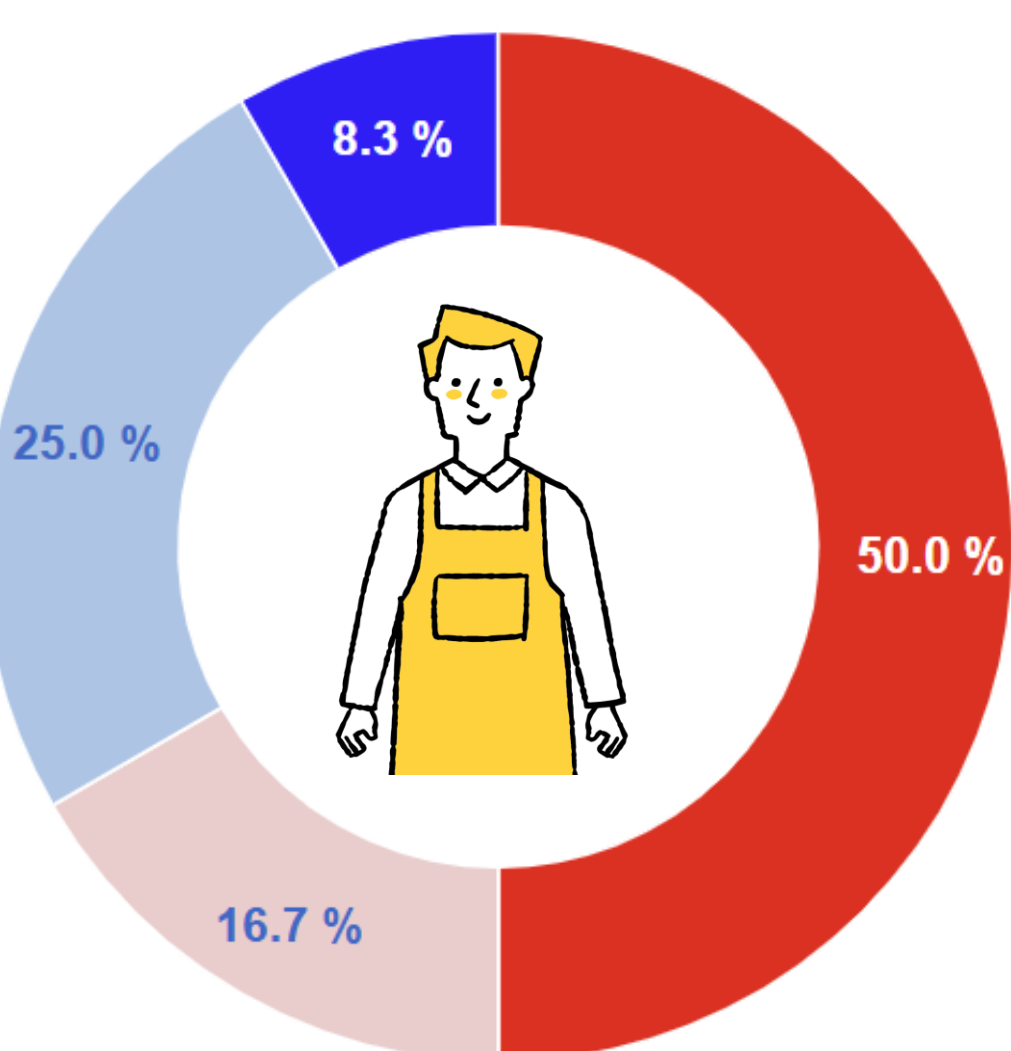


最も重要 やや重要 最低限重要 重要でない

▼ 飲食業

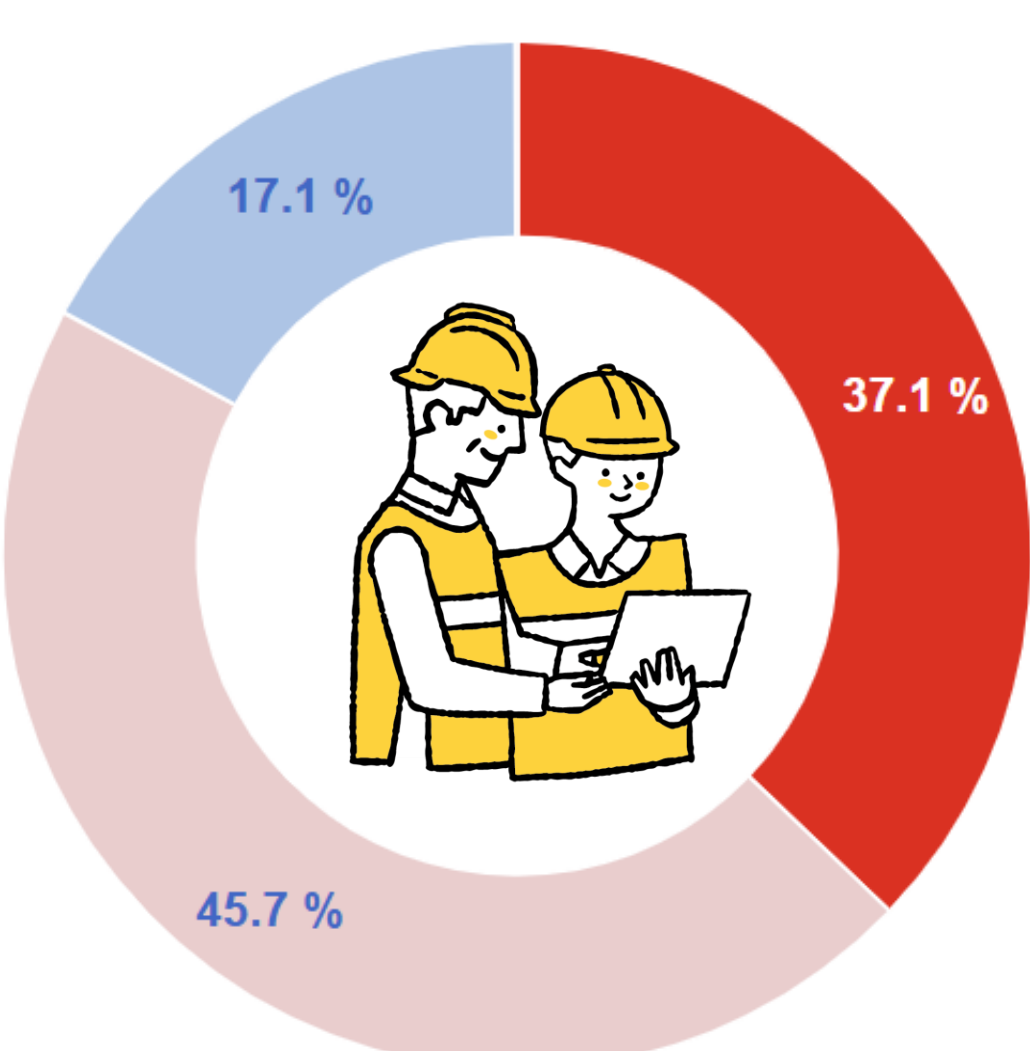


▼ 小売業

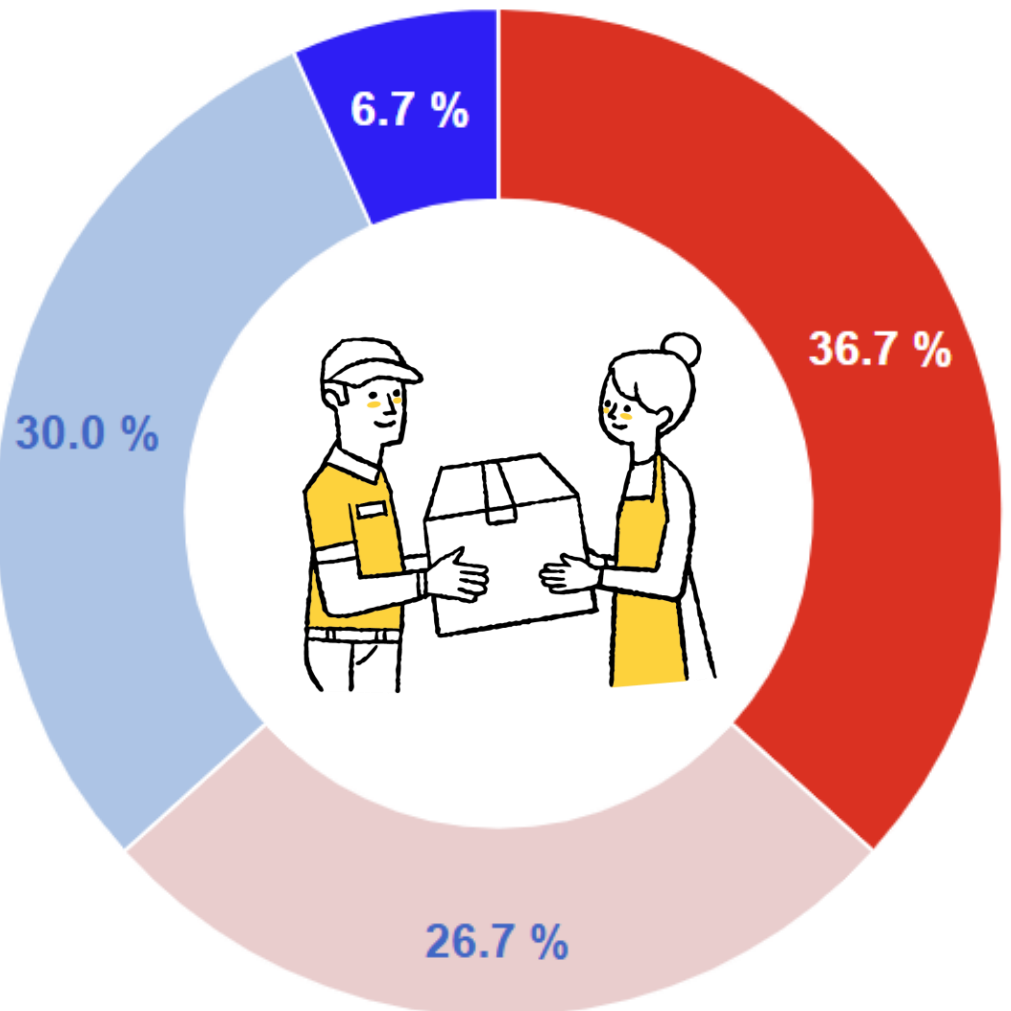


最も重要 やや重要 最低限重要 重要でない

▼ 建設業

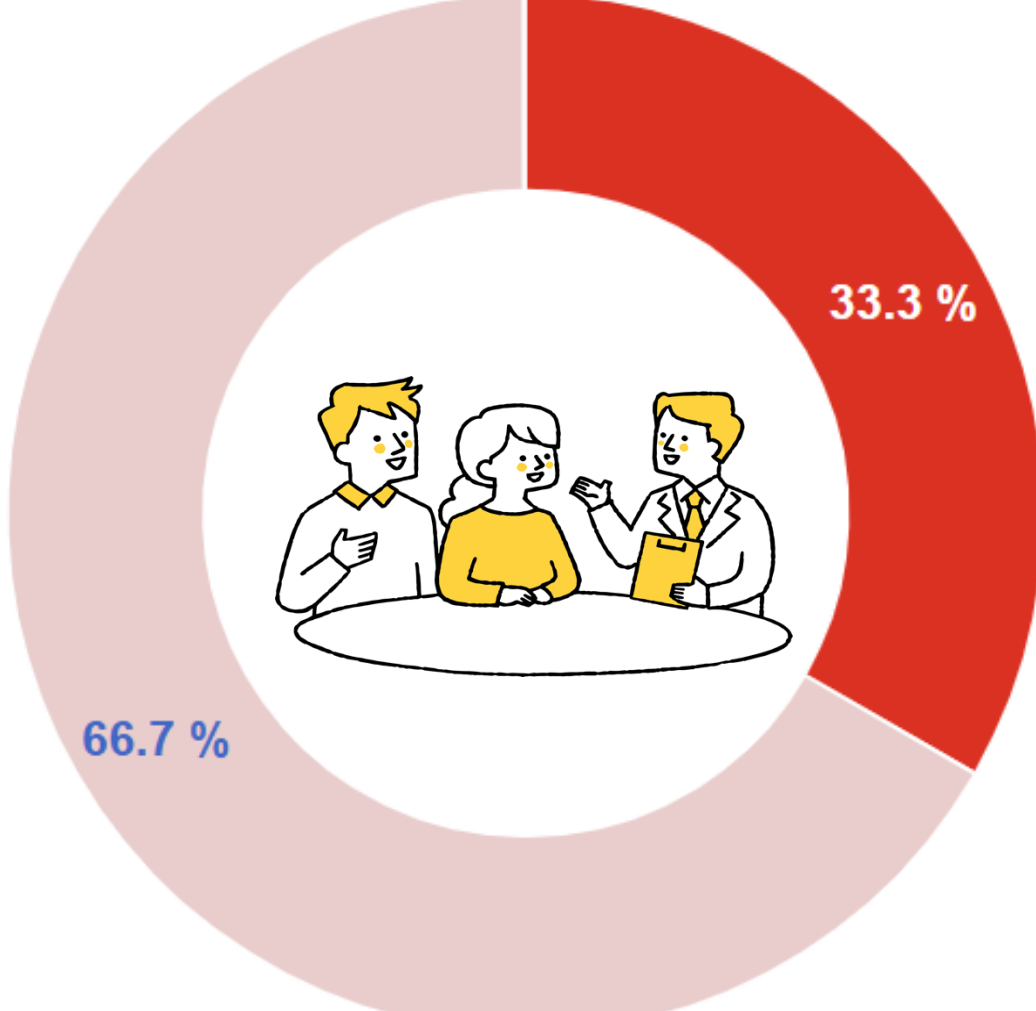


▼ 運送業

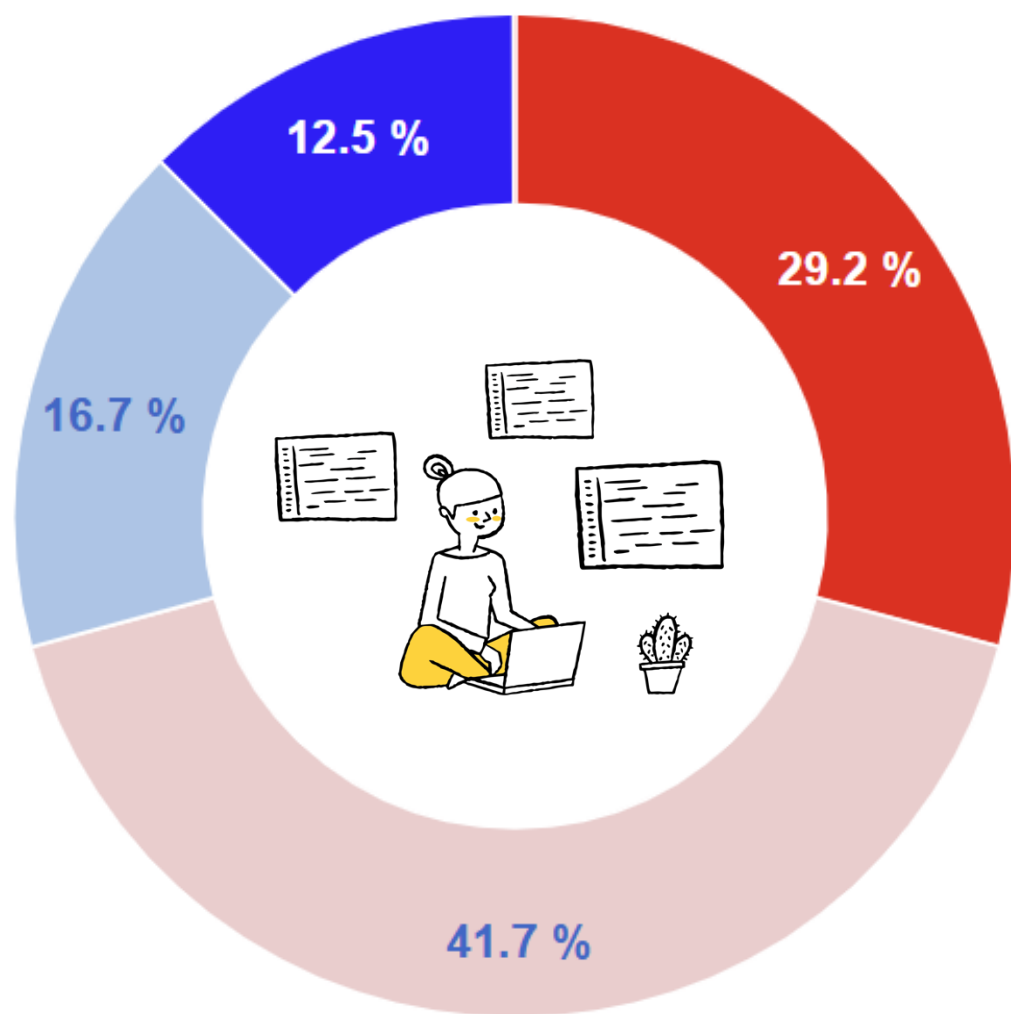


最も重要 やや重要 最低限重要 重要でない

▼ 不動産業

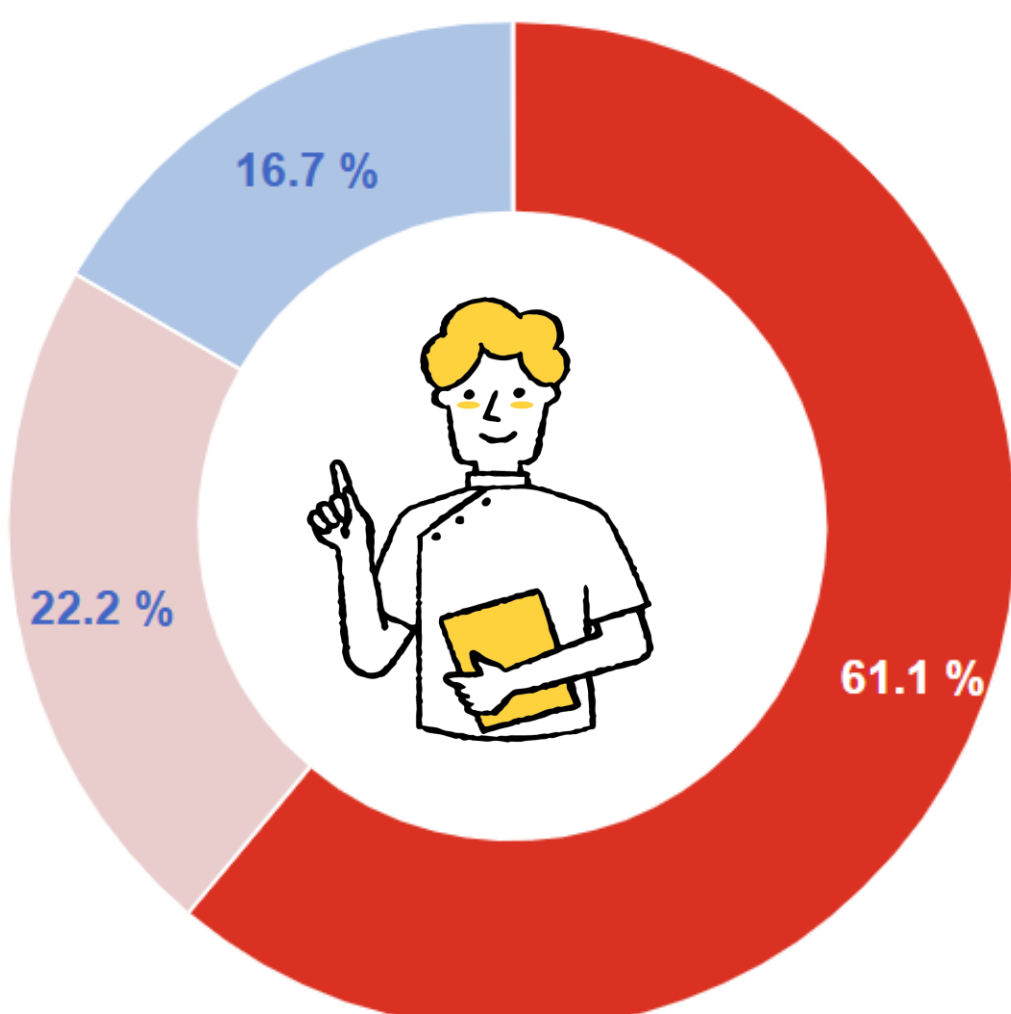


▼ WEBサービス業

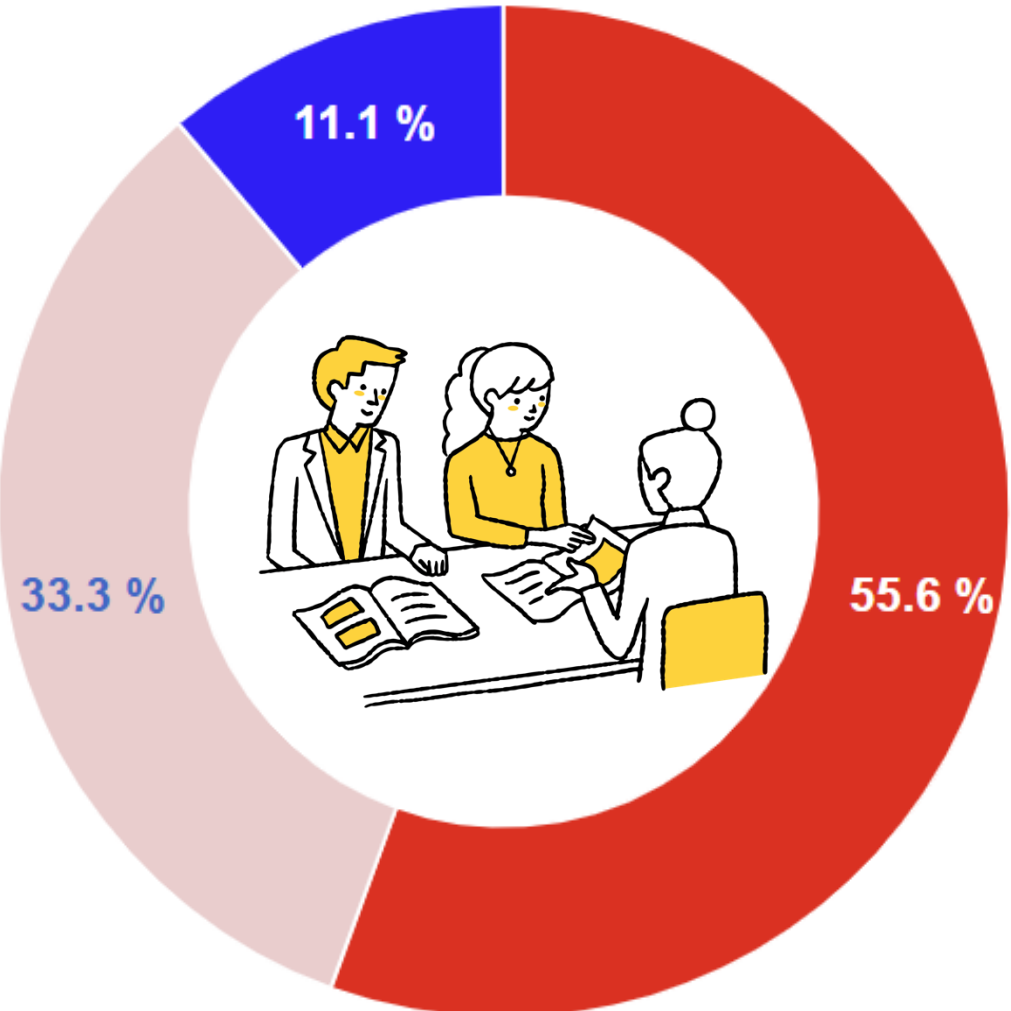


最も重要 やや重要 最低限重要 重要でない

▼ 医療業・福祉業

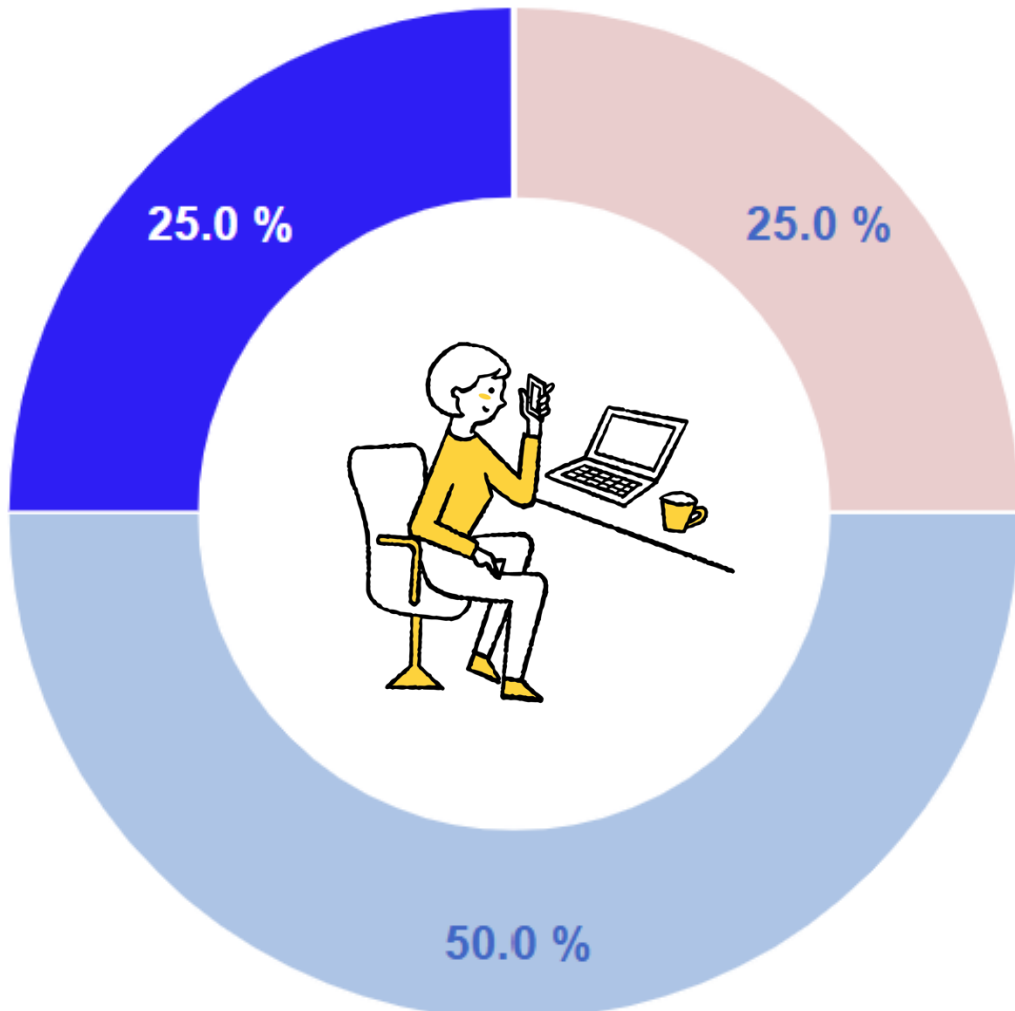


▼ 専門家(士業・FP・コンサルなど)

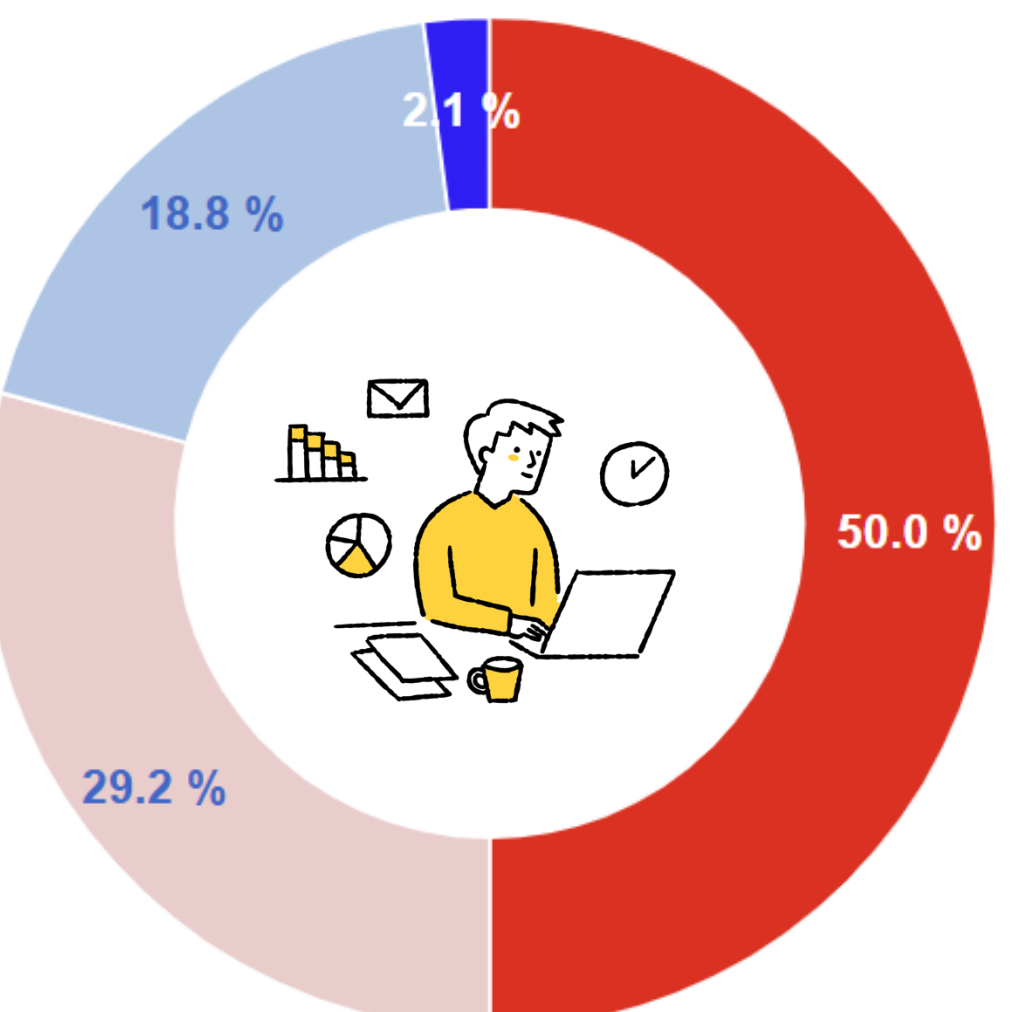


最も重要 やや重要 最低限重要 重要でない

▼ 個人投資家



▼ その他

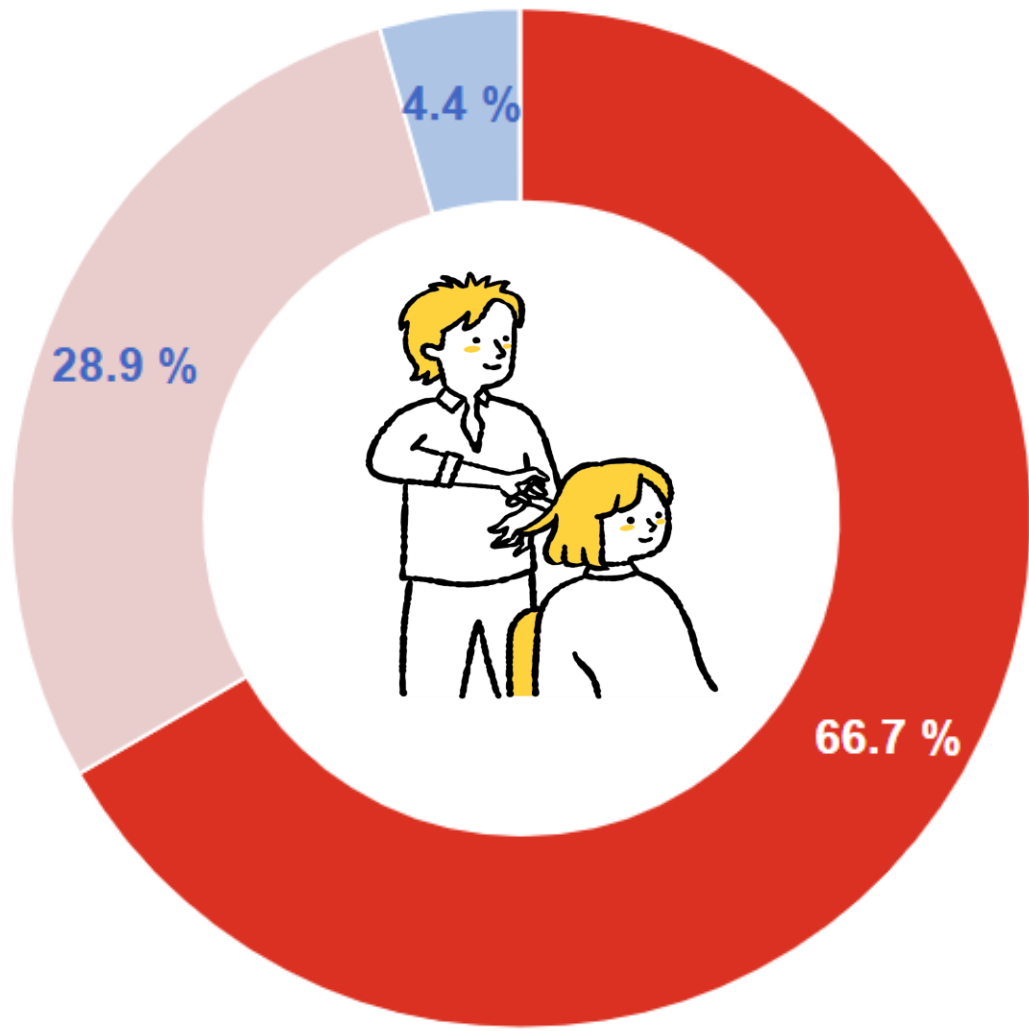


最も重要 やや重要 最低限重要 重要でない

仕事での人間関係の重視度

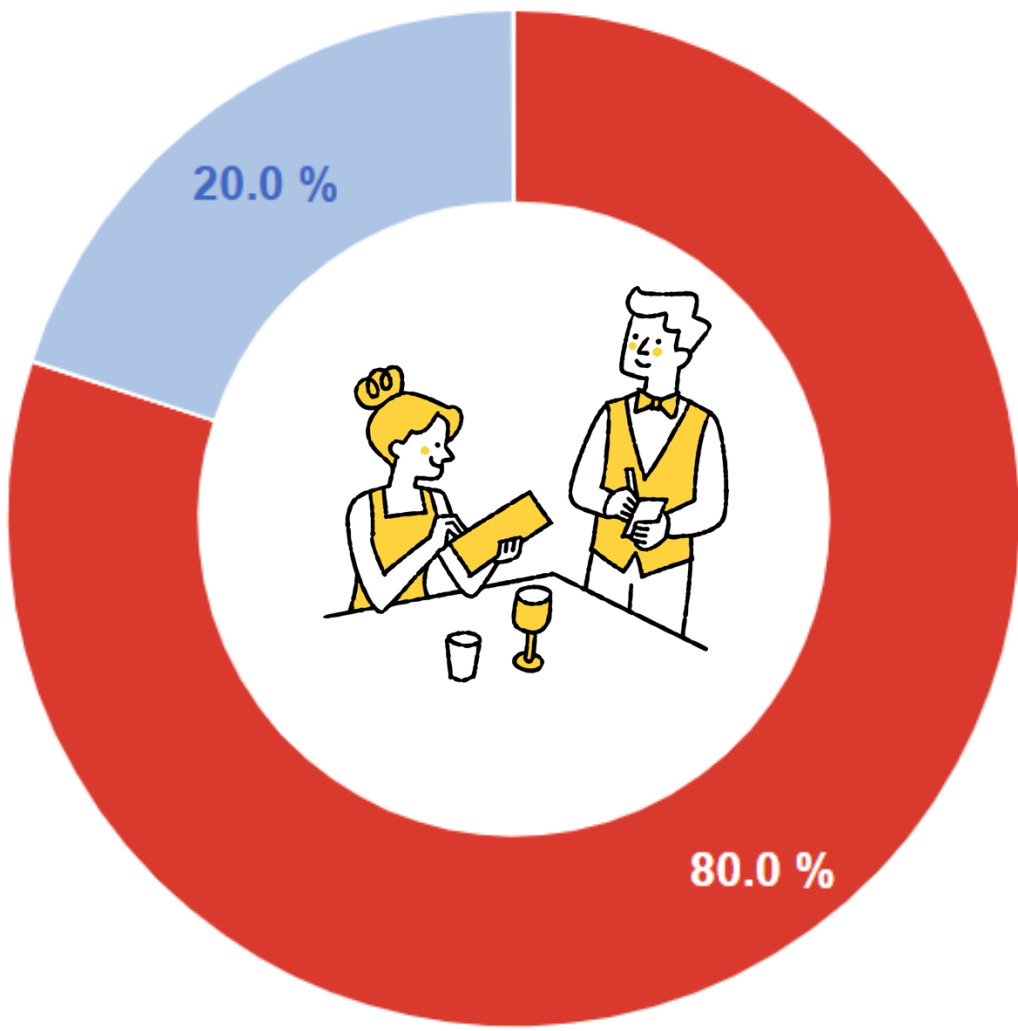
－あなたは仕事において、人間関係をどの程度重視していますか？

▼ 美容業

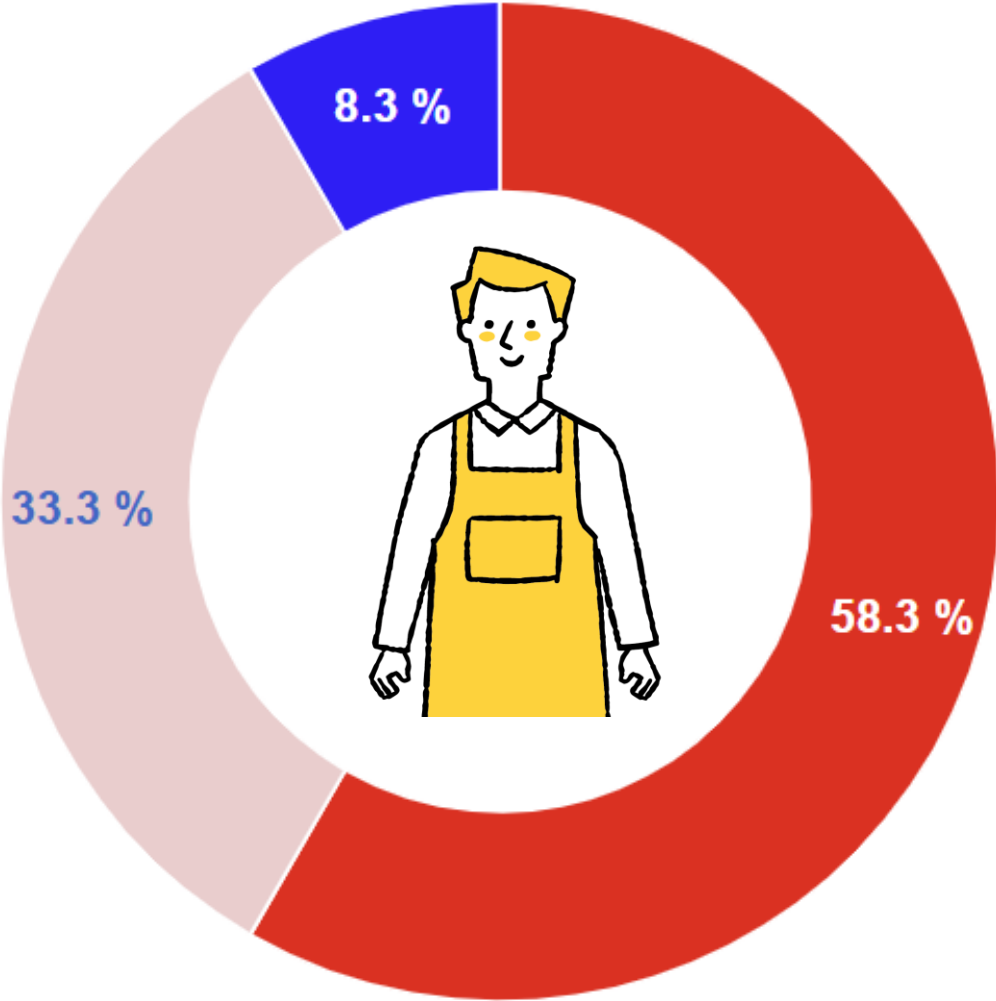


とても重視している やや重視している あまり気にしない 全く気にしない

▼ 飲食業

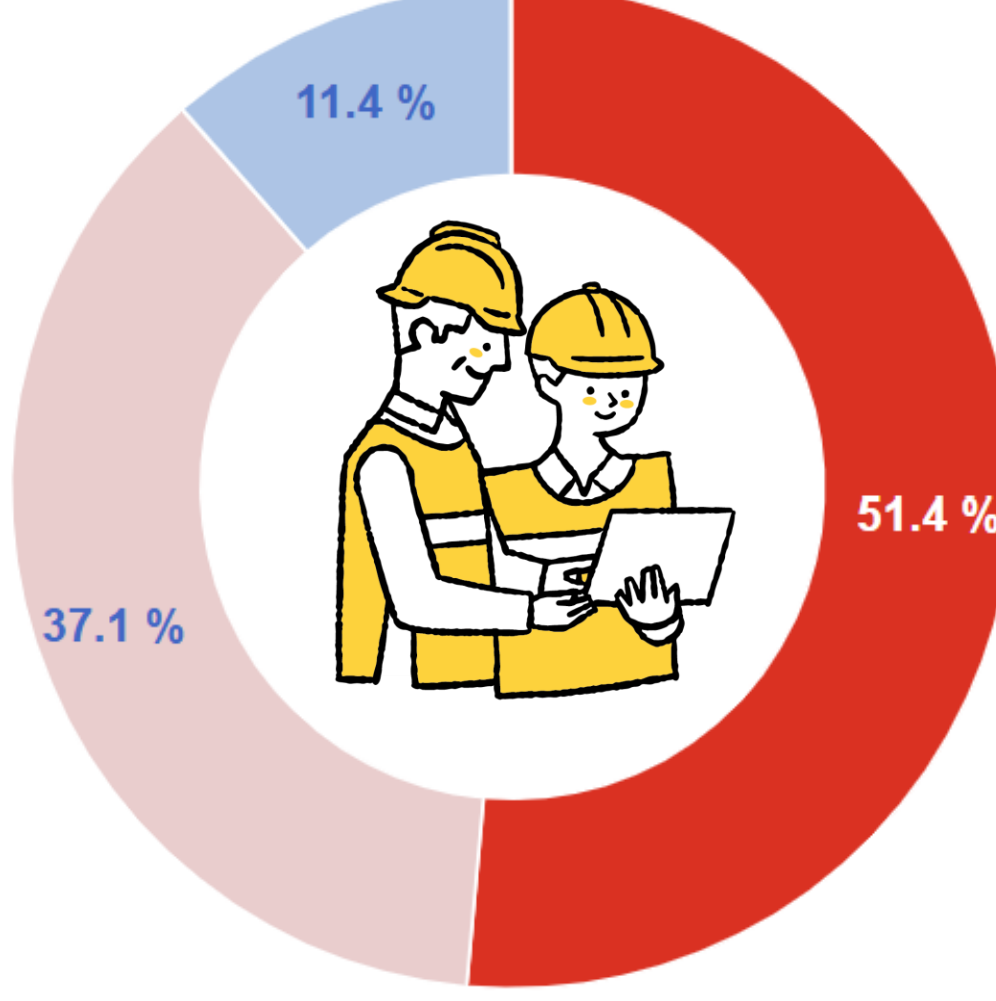


▼ 小売業

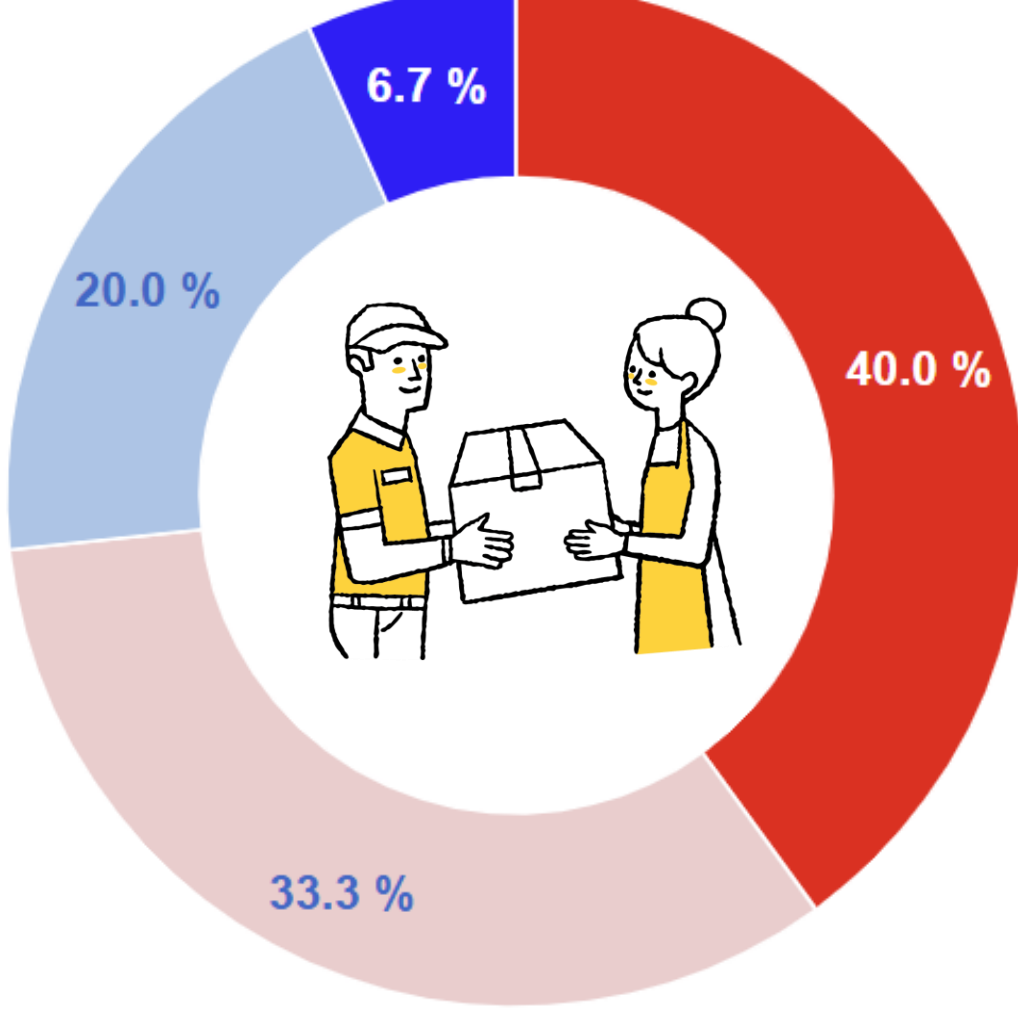


とても重視している やや重視している あまり気にしない 全く気にしない

▼ 建設業

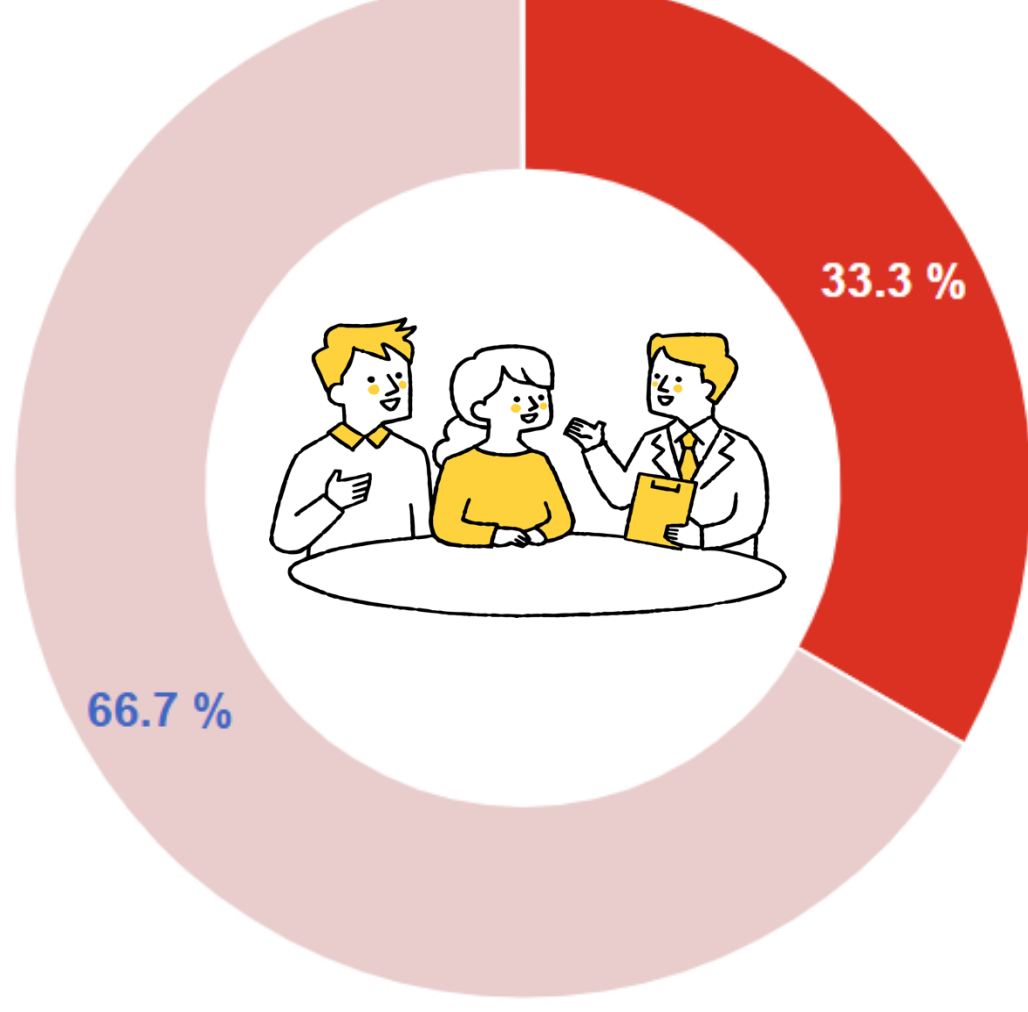


▼ 運送業

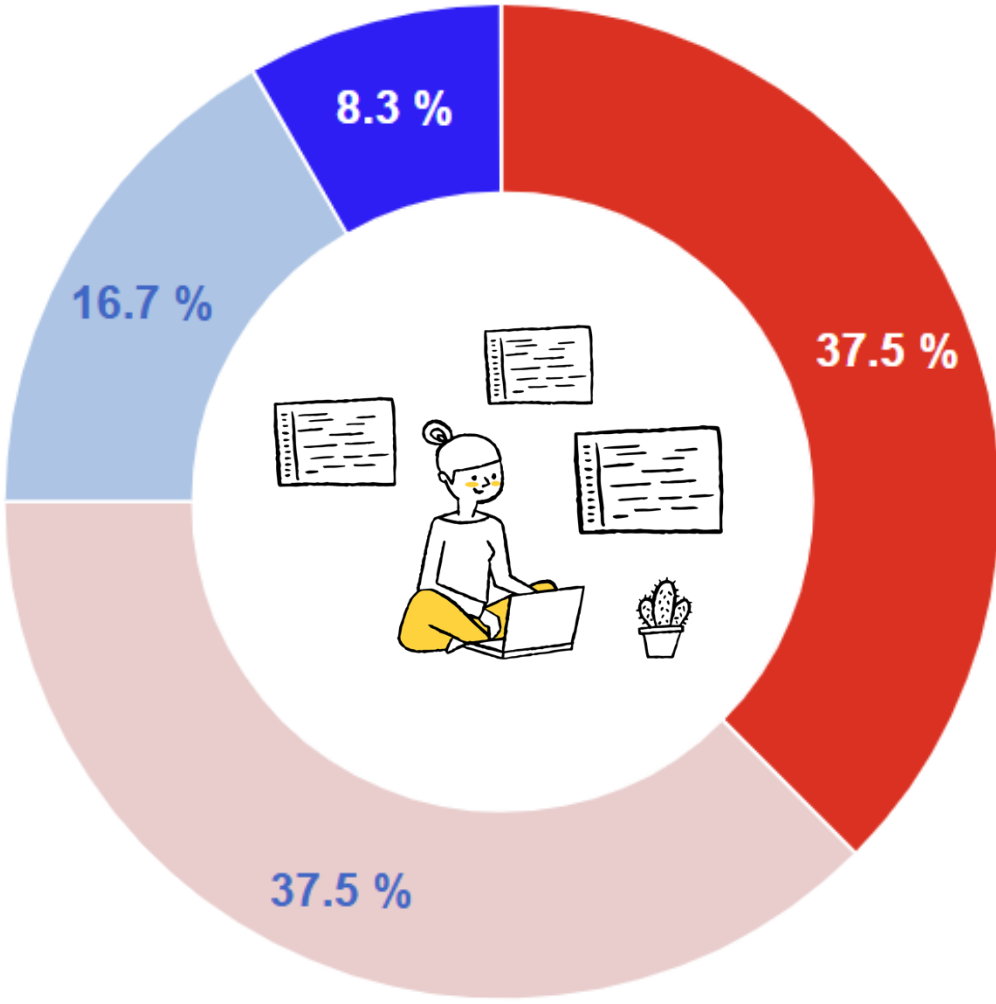


とても重視している やや重視している あまり気にしない 全く気にしない

▼ 不動産業

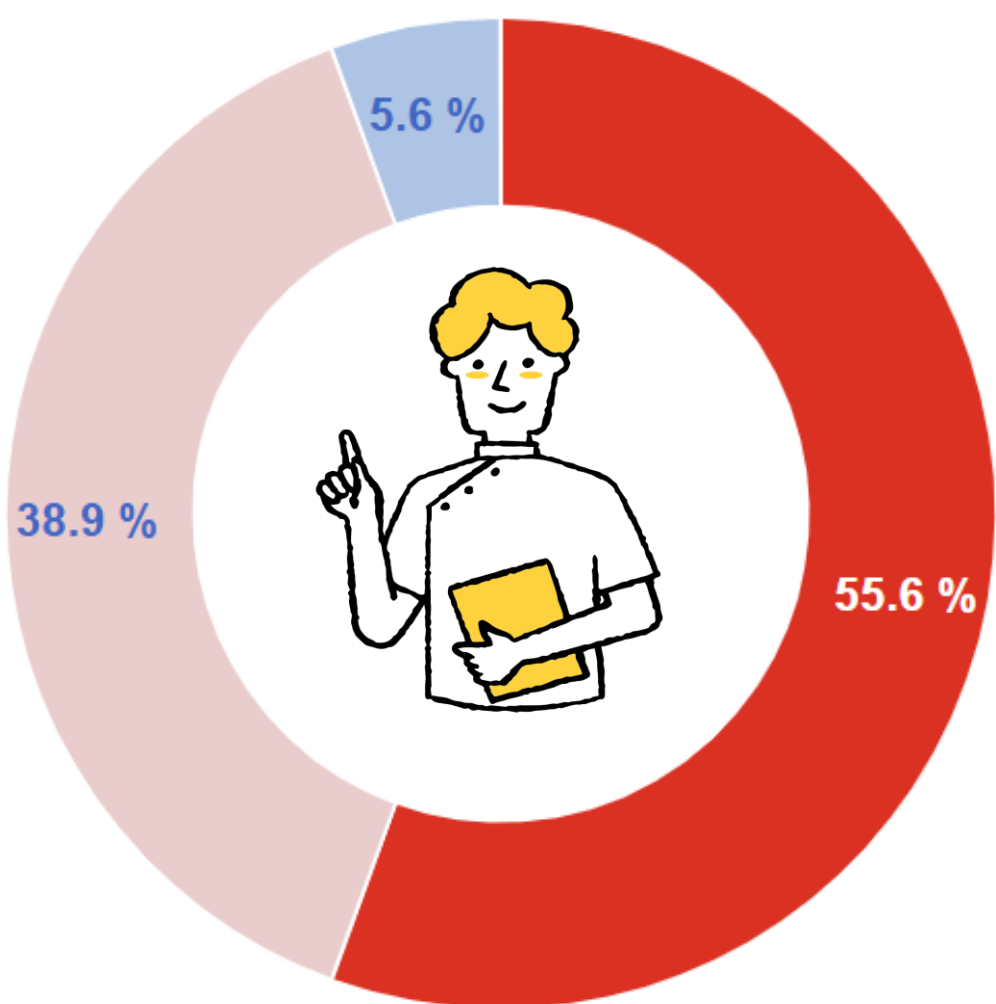


▼ WEBサービス業

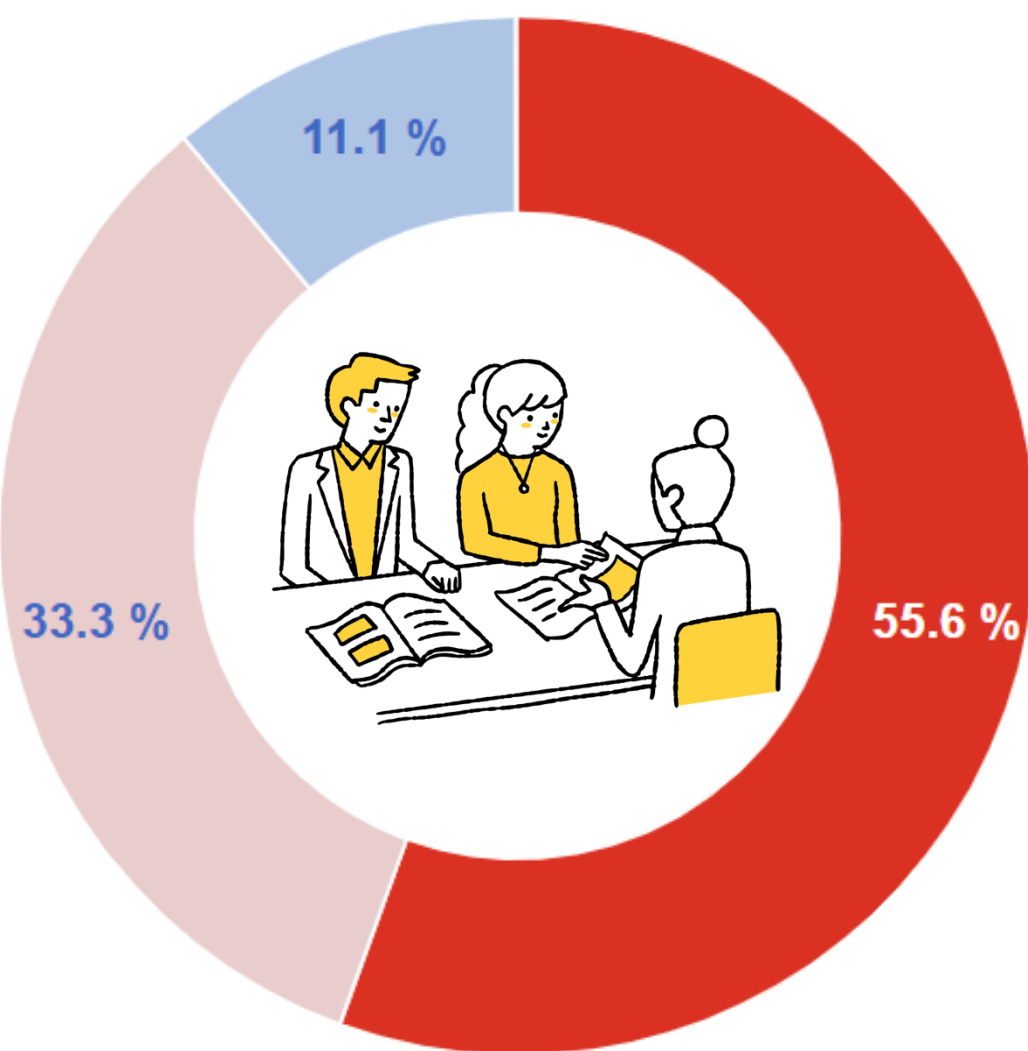


とても重視している やや重視している あまり気にしない 全く気にしない

▼ 医療業・福祉業

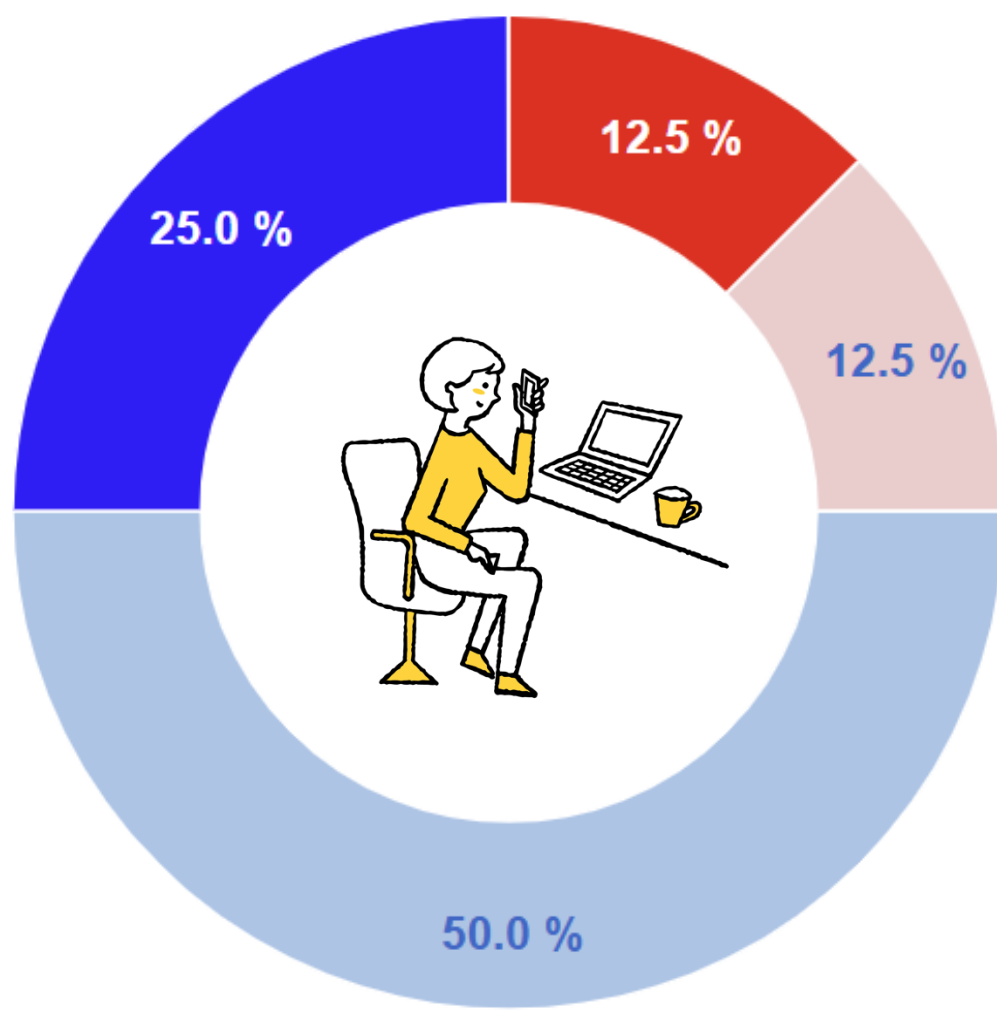


▼ 専門家(士業・FP・コンサルなど)

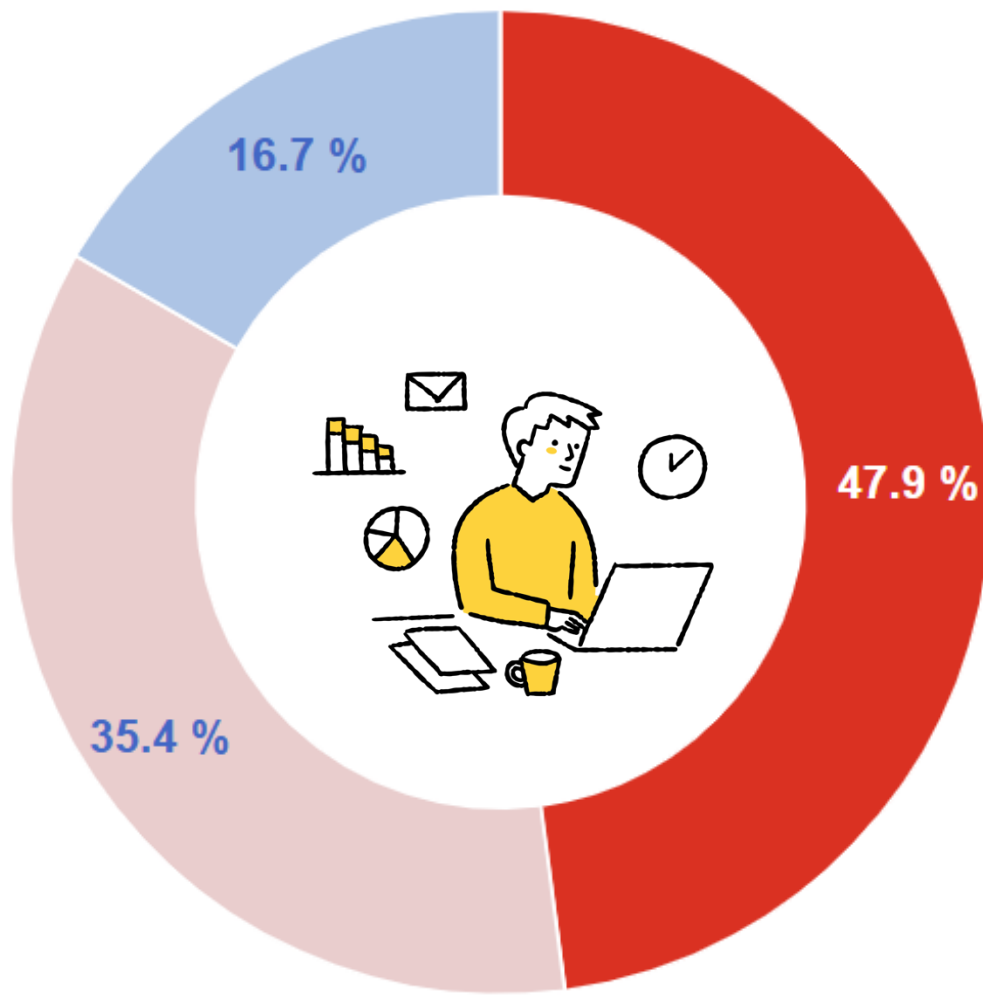


とても重視している やや重視している あまり気にしない 全く気にしない

▼ 個人投資家



▼ その他

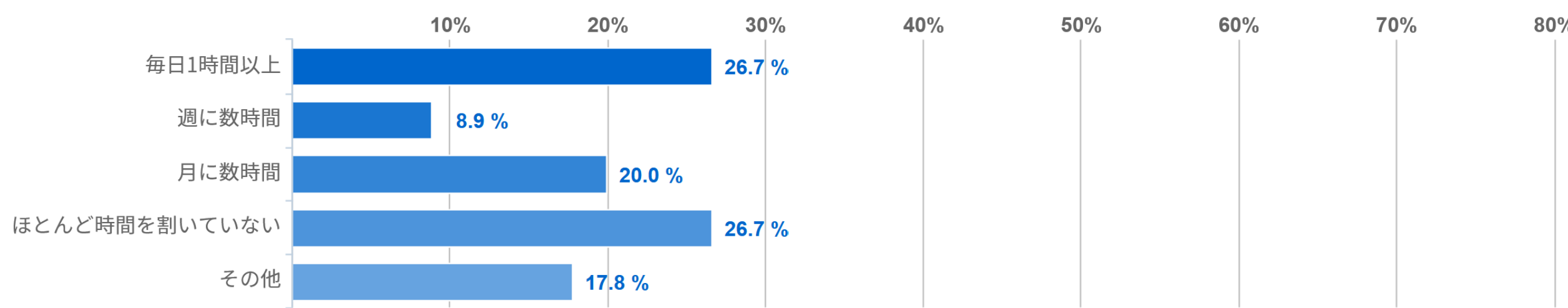


とても重視している やや重視している あまり気にしない 全く気にしない

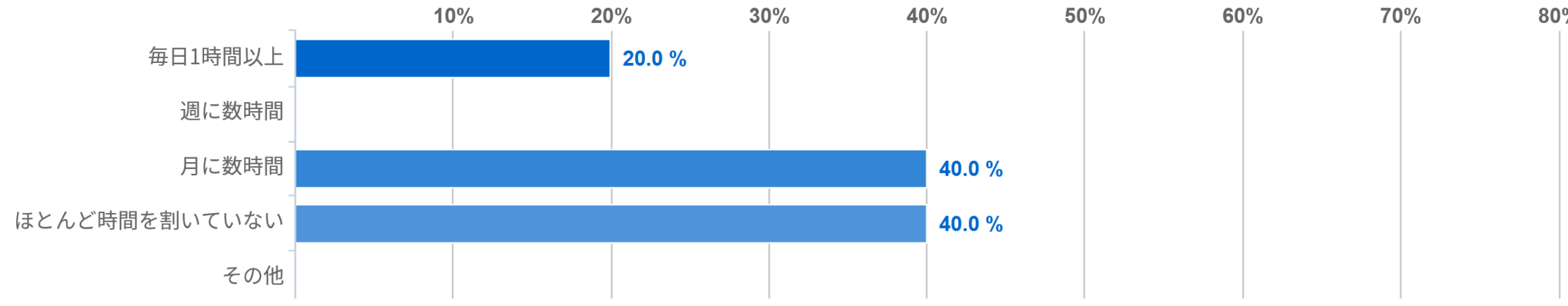
人間関係構築に費やしている時間

－人間関係の構築のために、どの程度の時間を割いていますか？

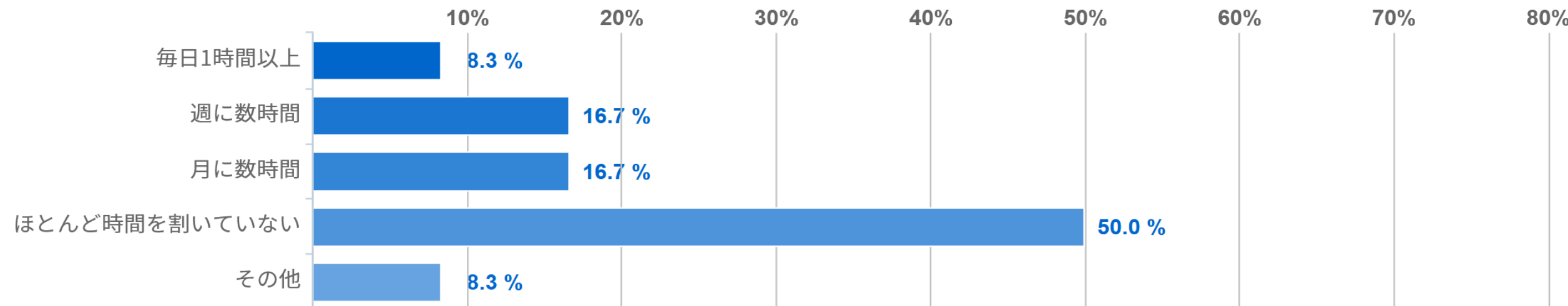
美容業



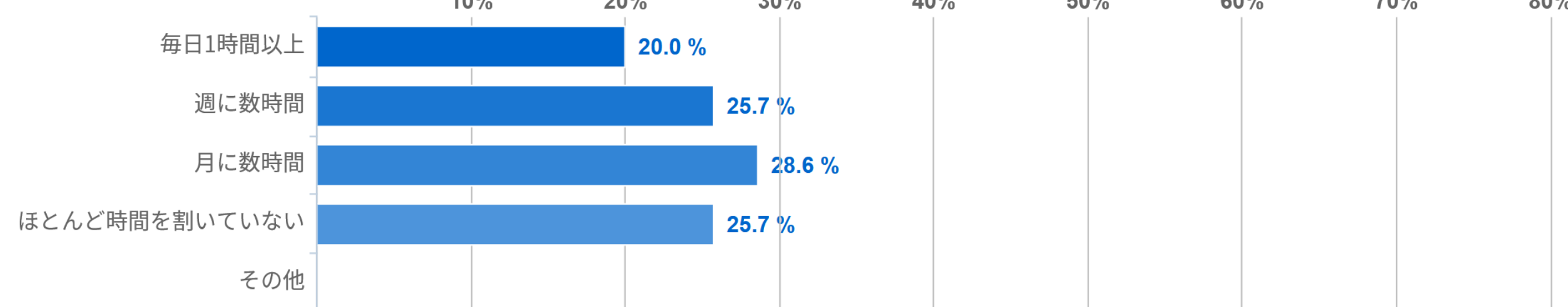
飲食業



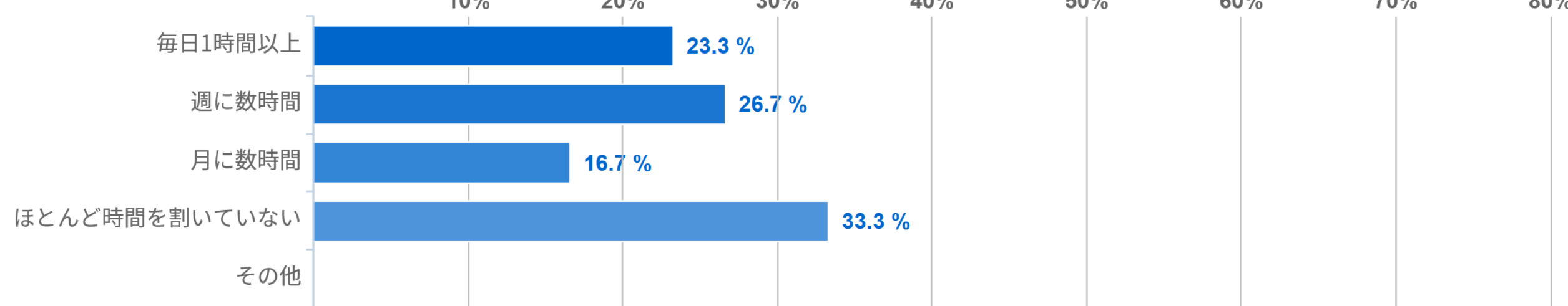
小売業



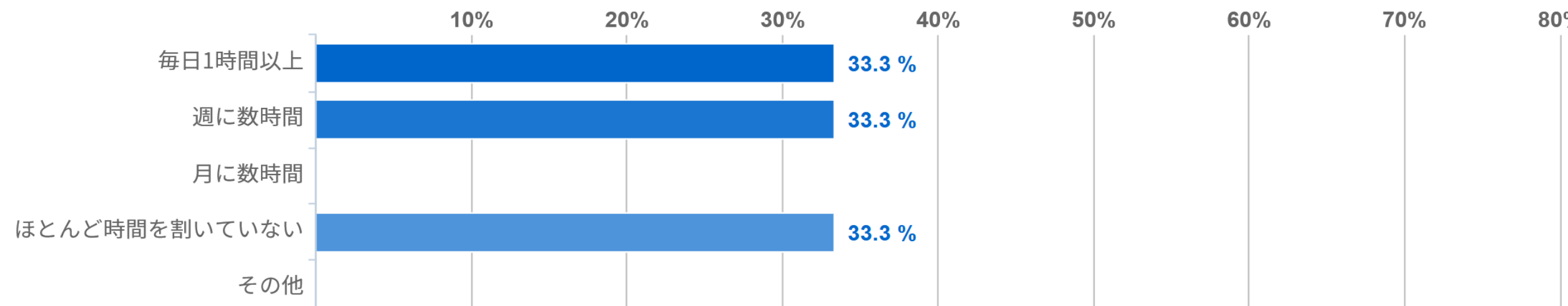
建設業



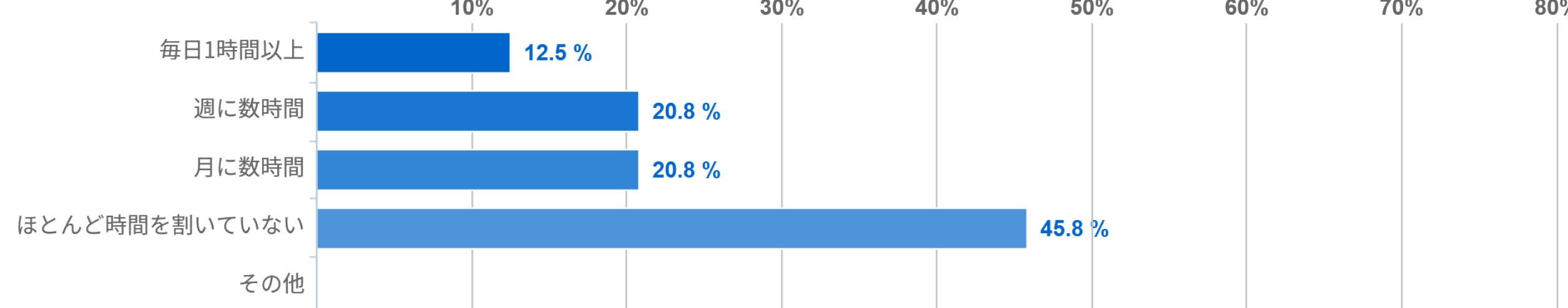
運送業



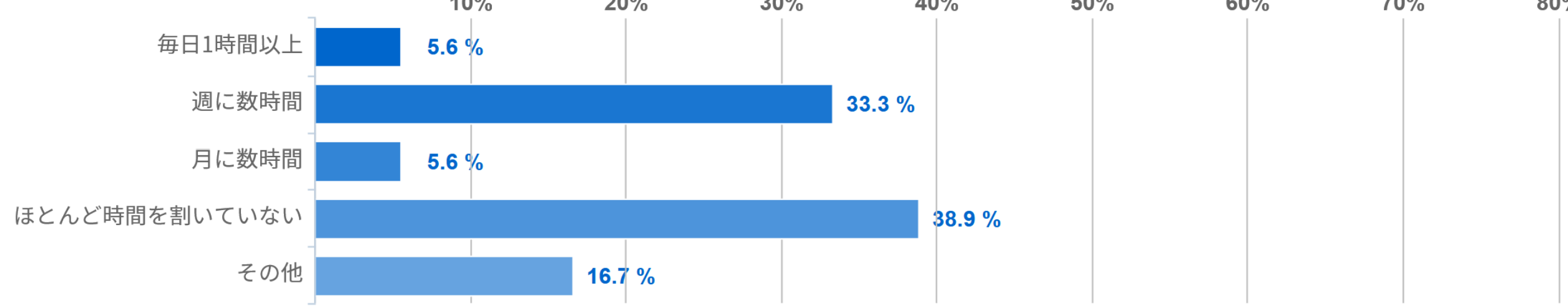
不動産業



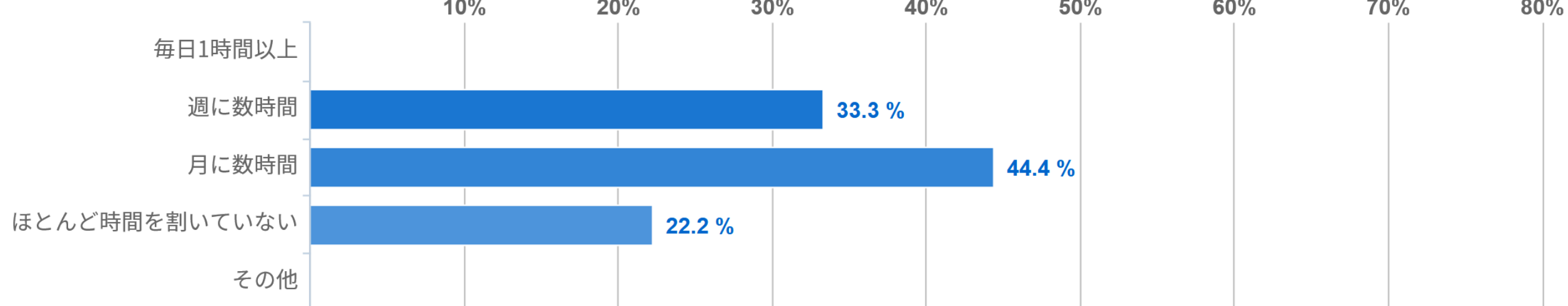
WEBサービス業



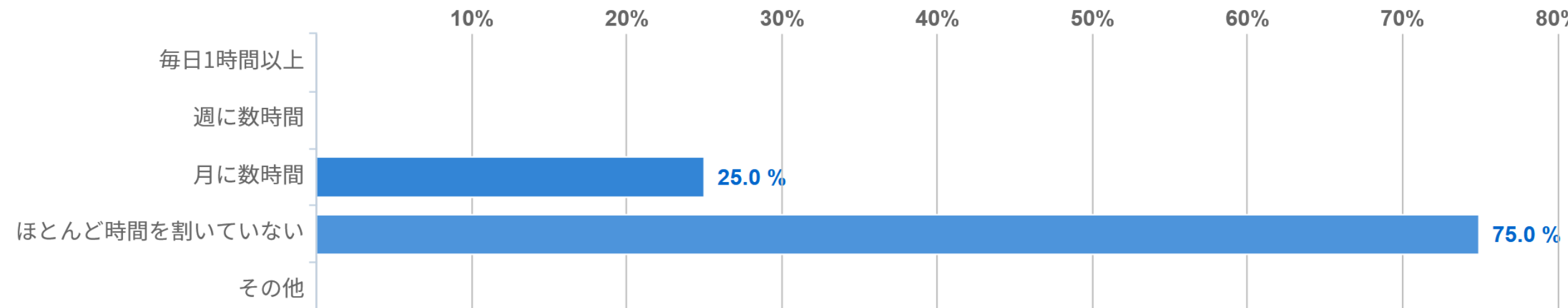
医療業・福祉業



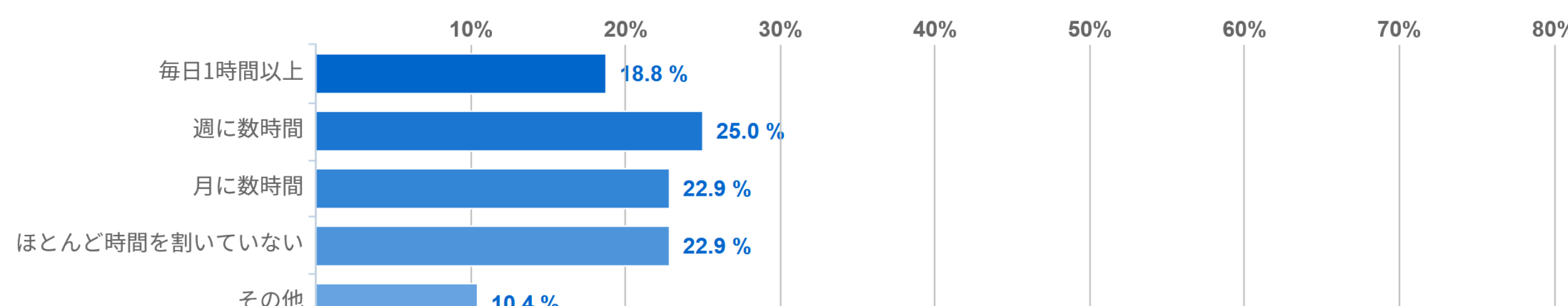
専門家(士業・FP・コンサルなど)



個人投資家



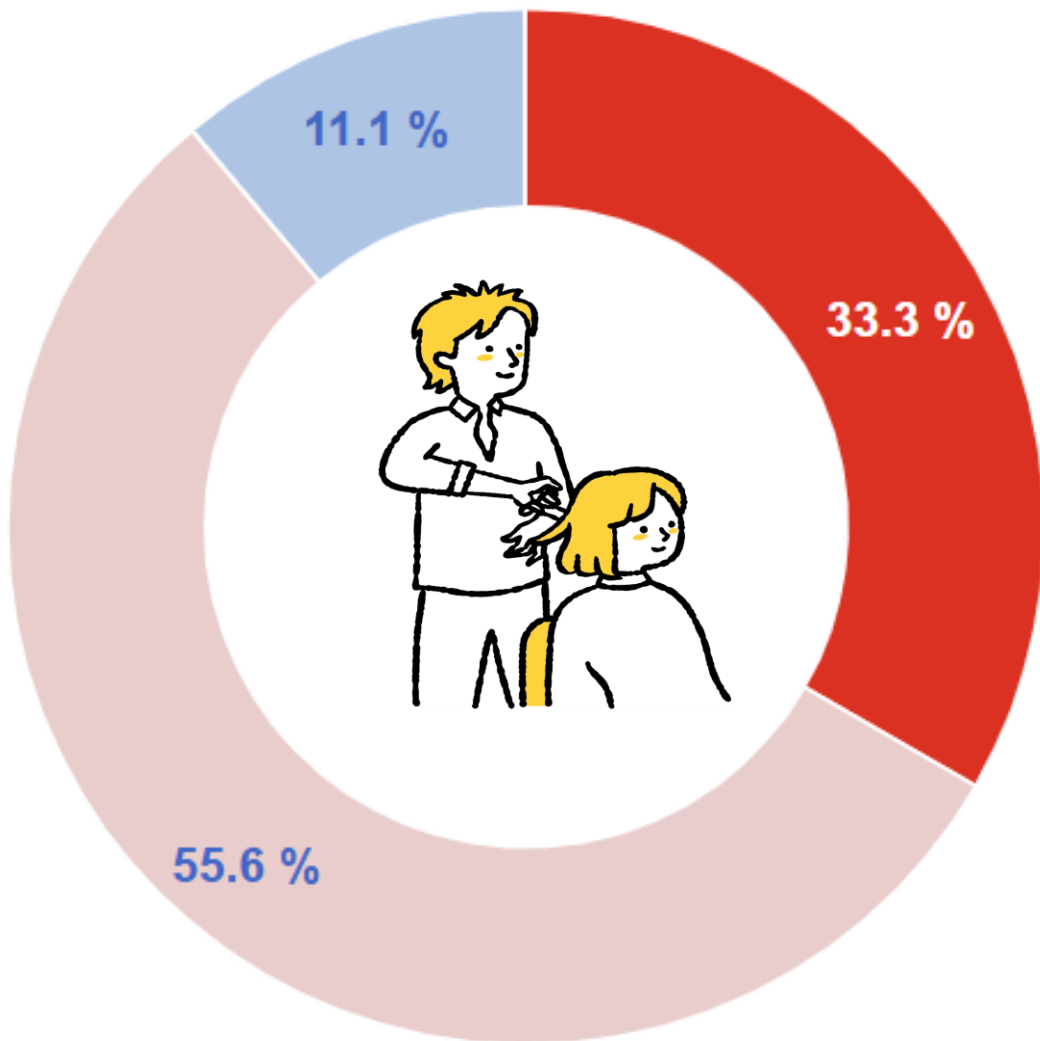
その他



SNSでビジネス関係を築く効果

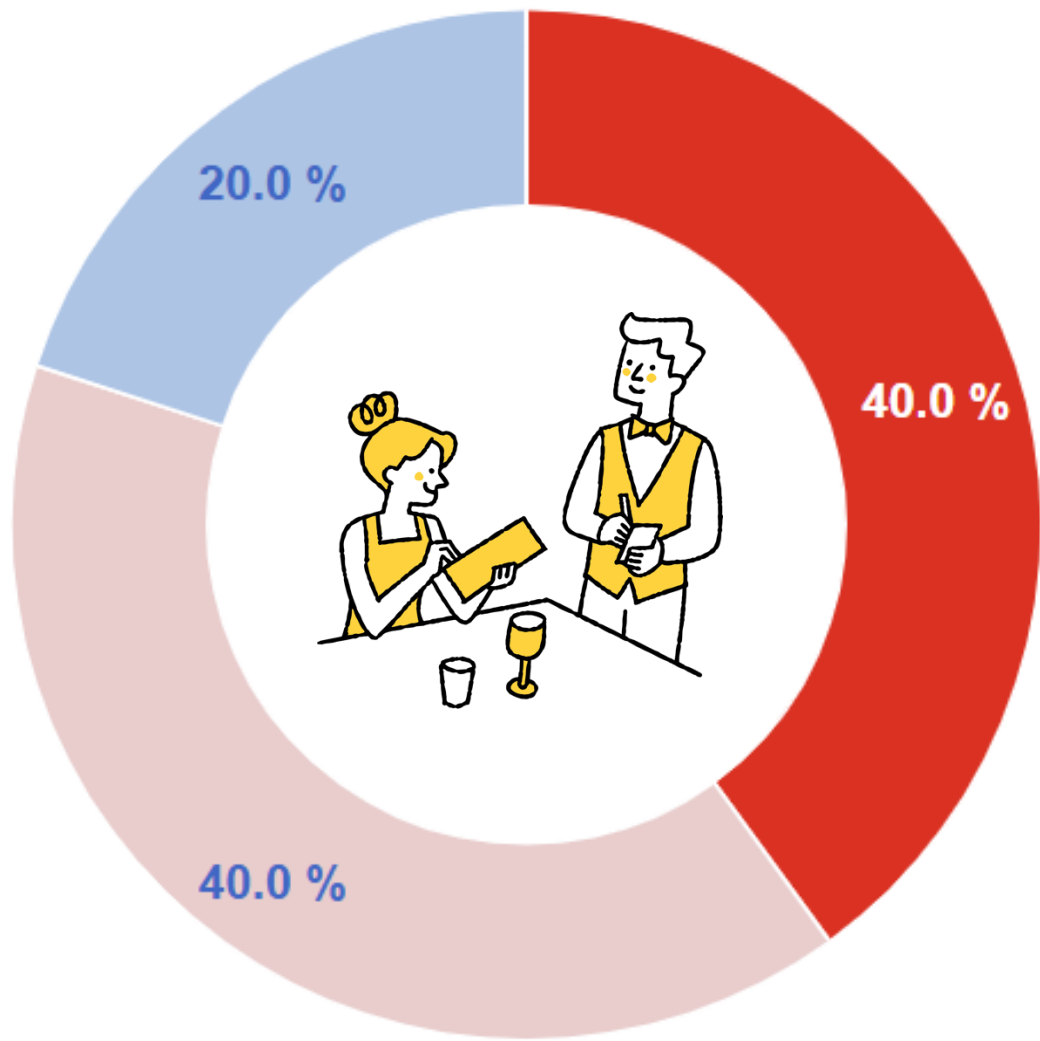
—あなたの業界では、SNSを通じて新しいビジネス関係を築くことについてどう感じますか？

▼ 美容業



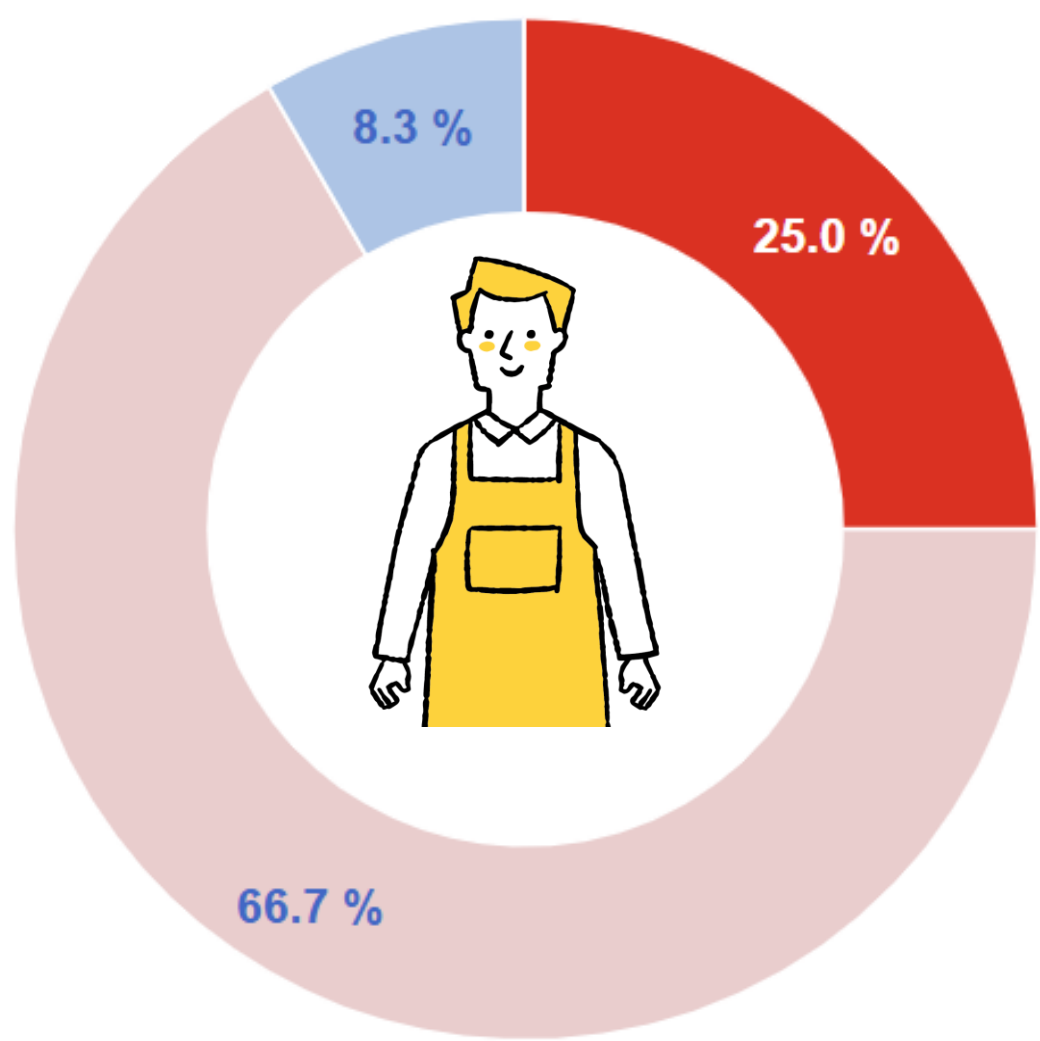
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 飲食業



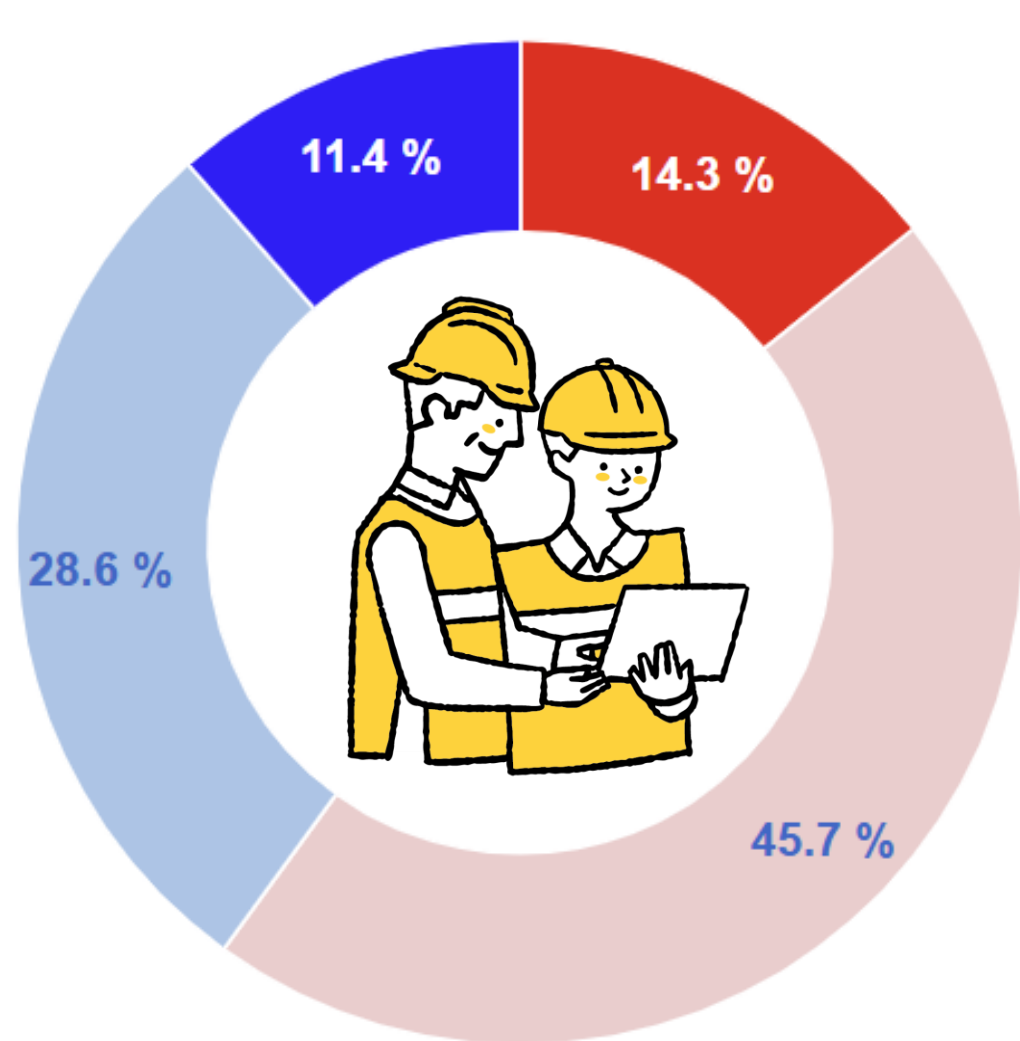
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 小売業



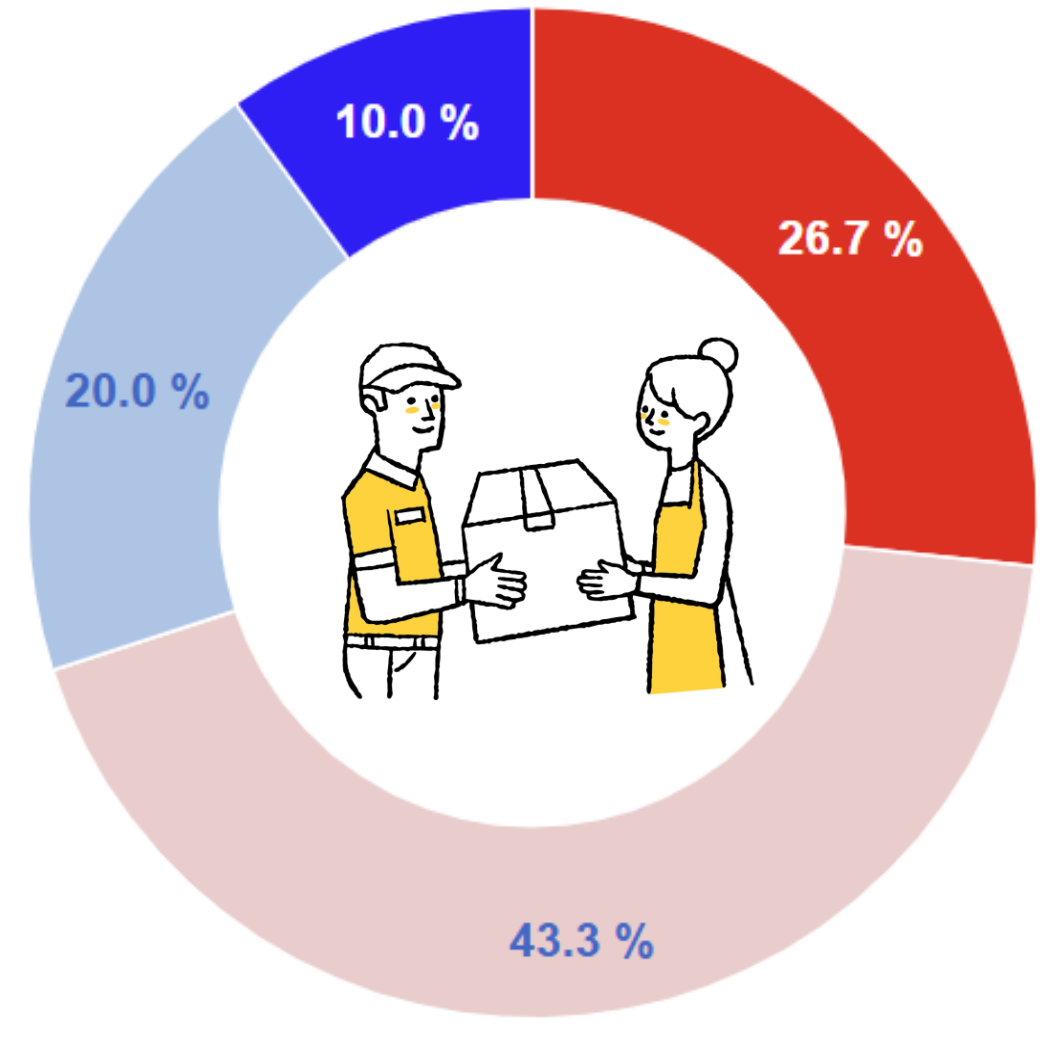
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 建設業



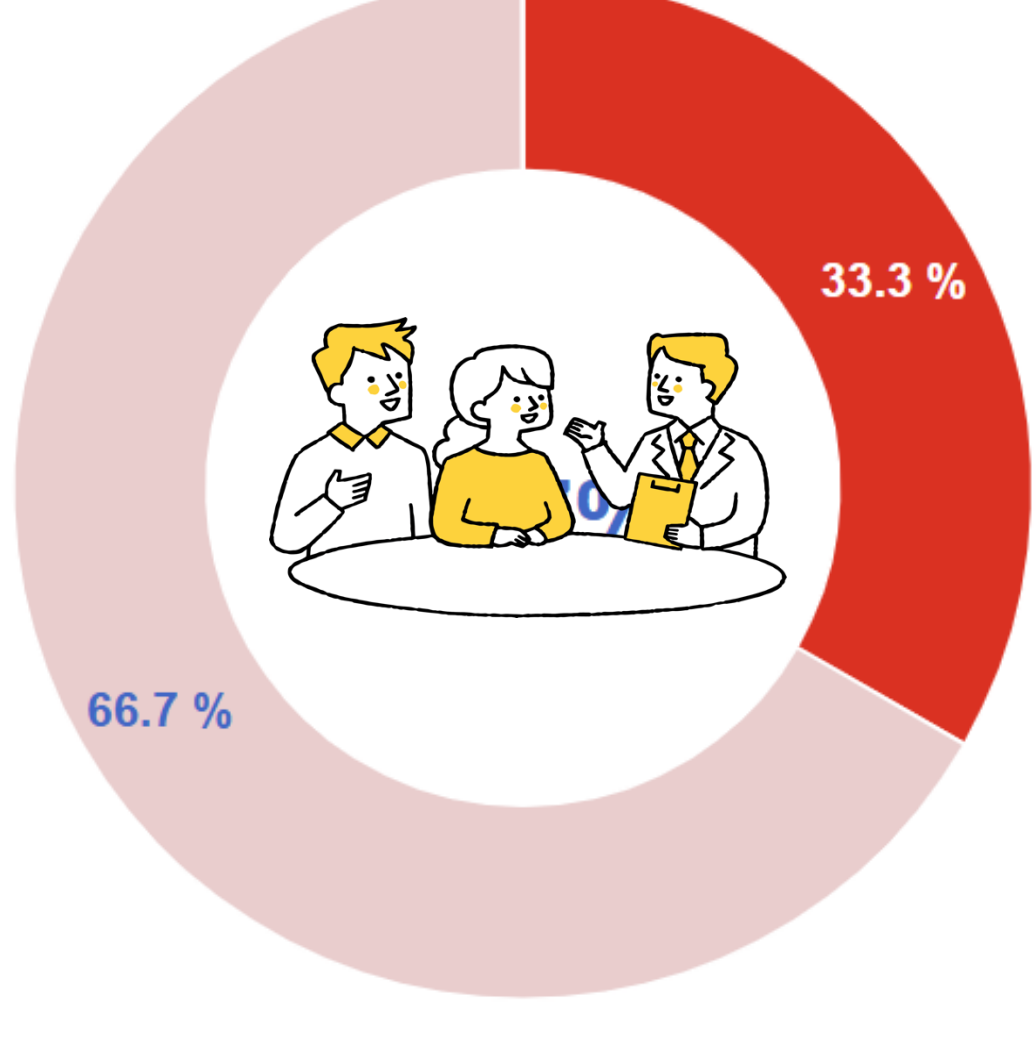
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 運送業



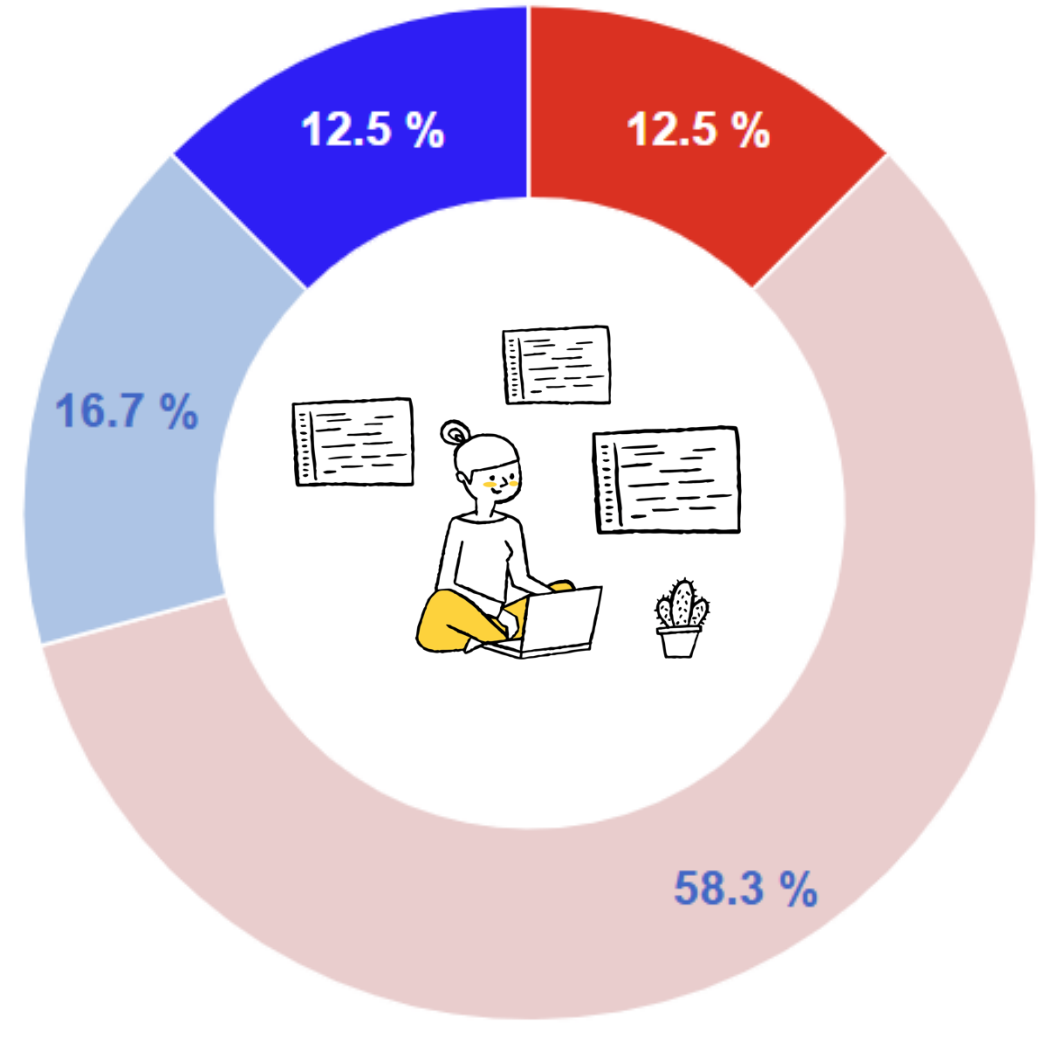
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 不動産業



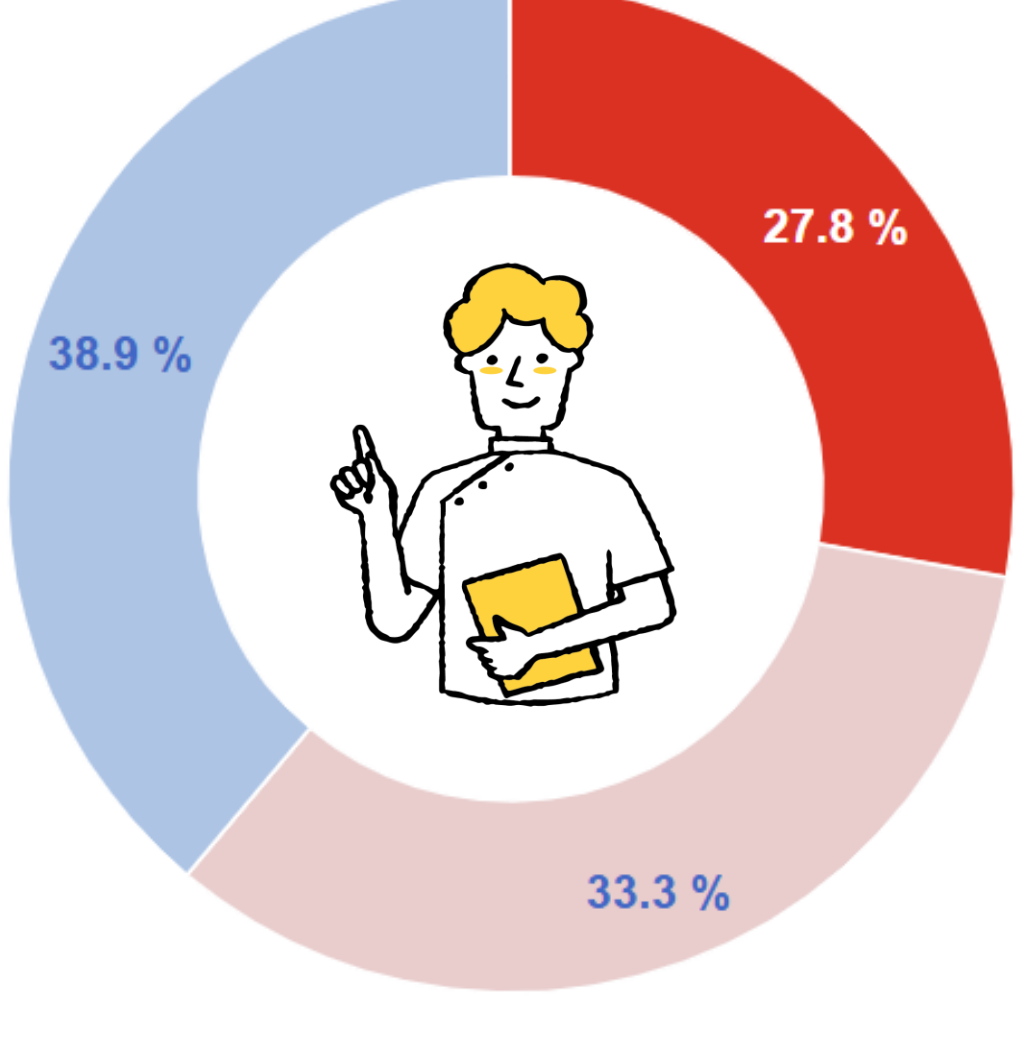
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ WEBサービス業



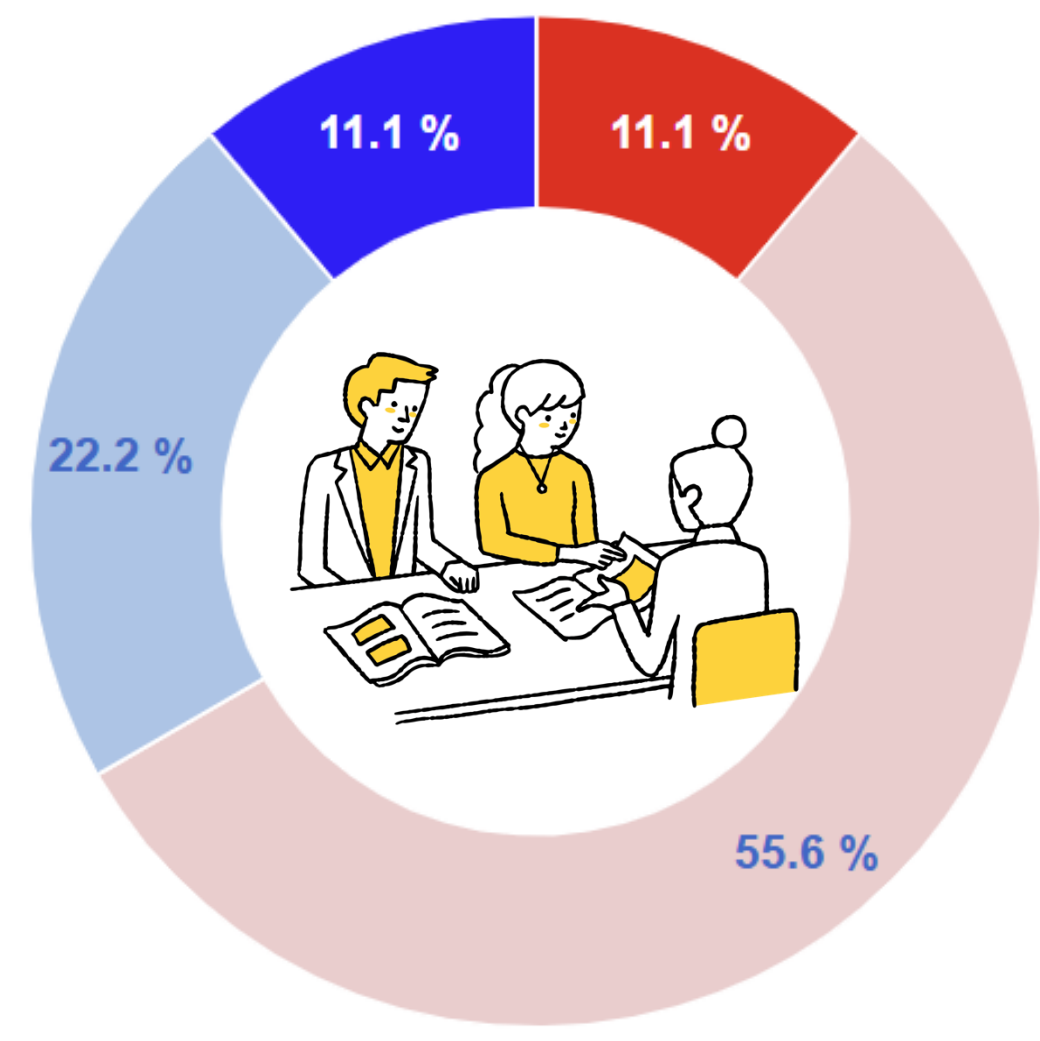
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 医療業・福祉業



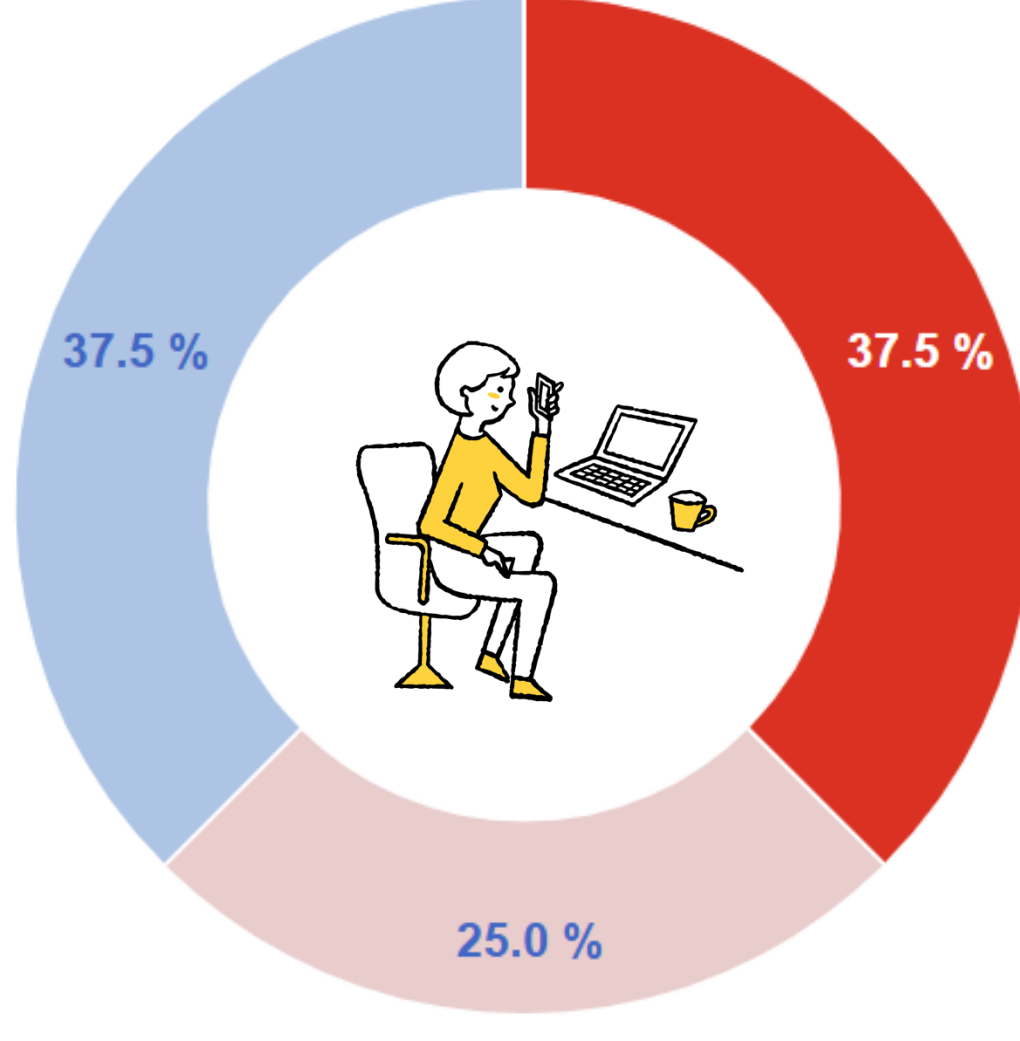
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 専門家(士業・FP・コンサルなど)



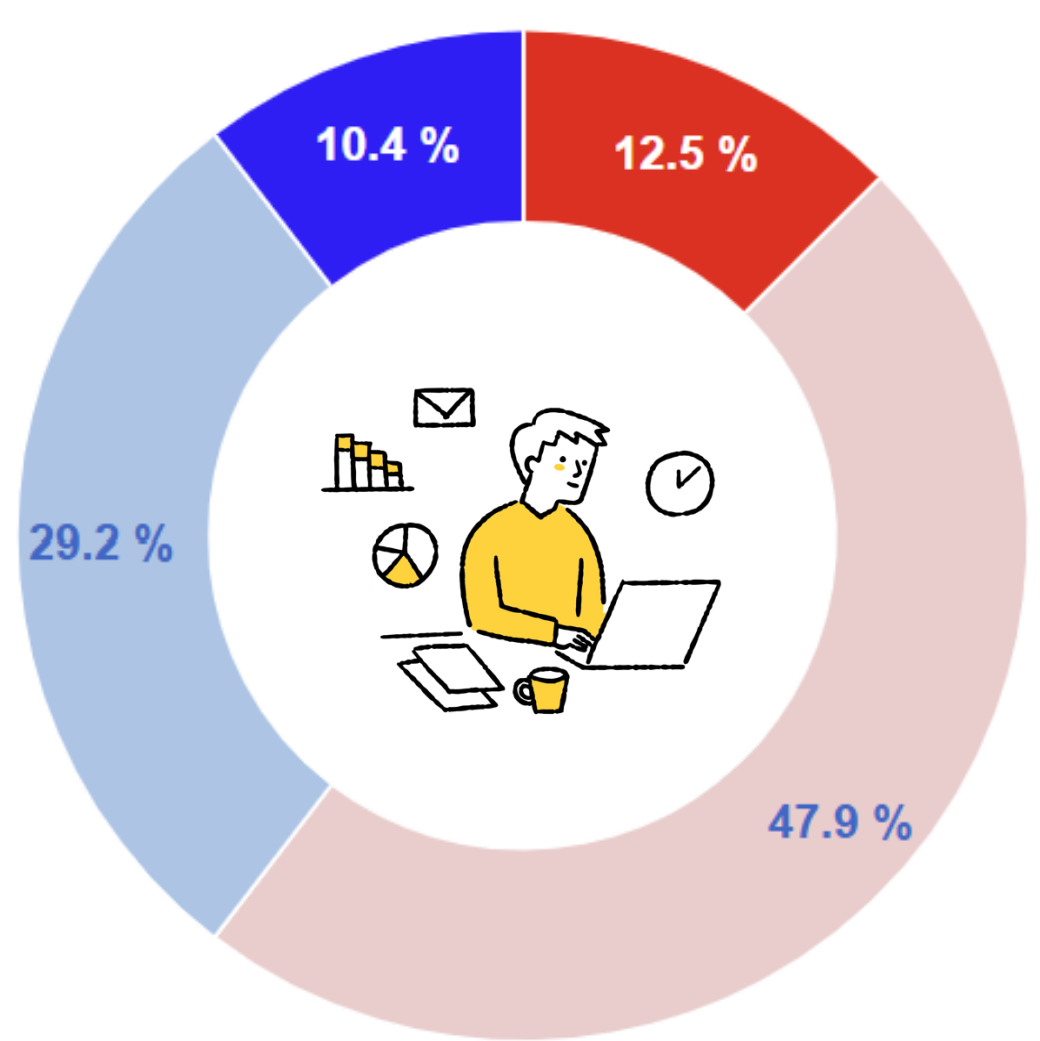
とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ 個人投資家



とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

▼ その他

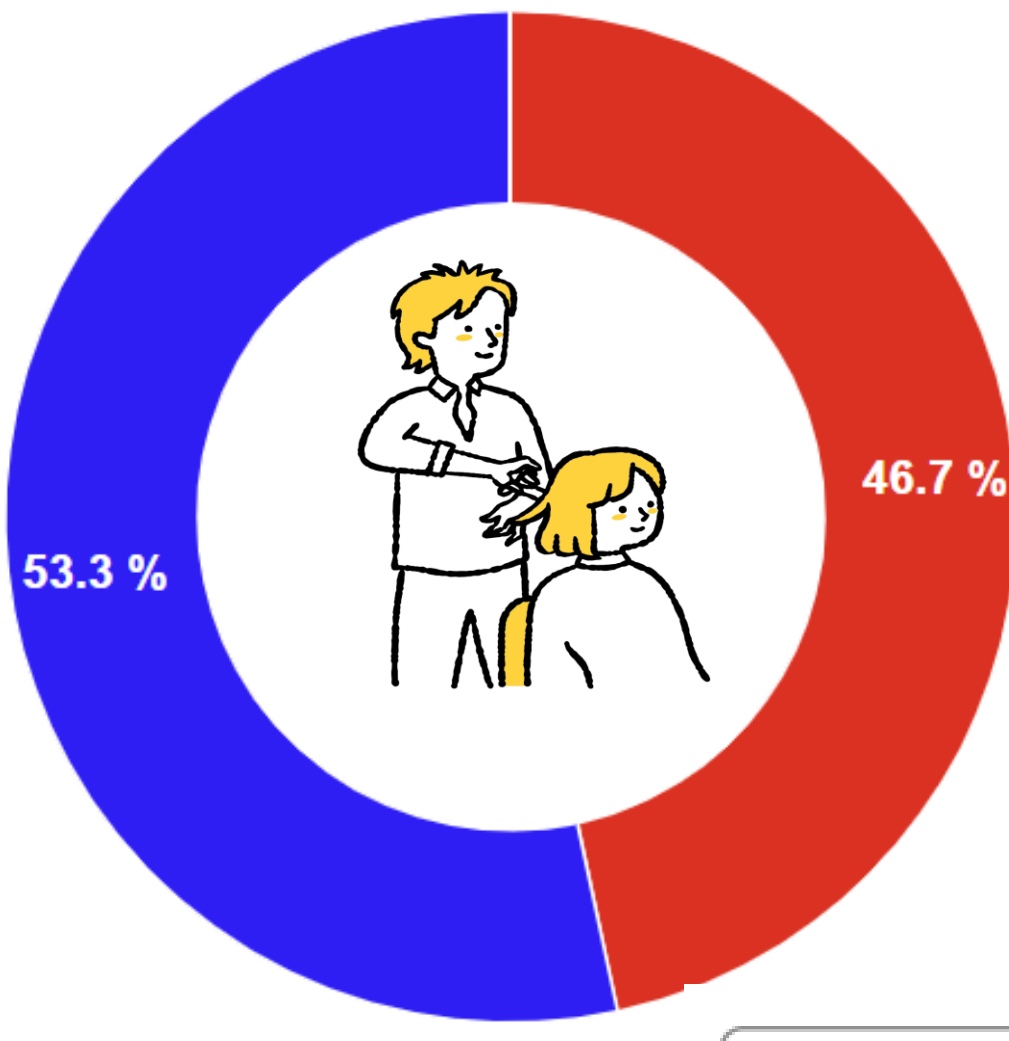


とても効果的 ある程度効果的 あまり効果がない 全く効果がない

人間関係をリセットしたい人

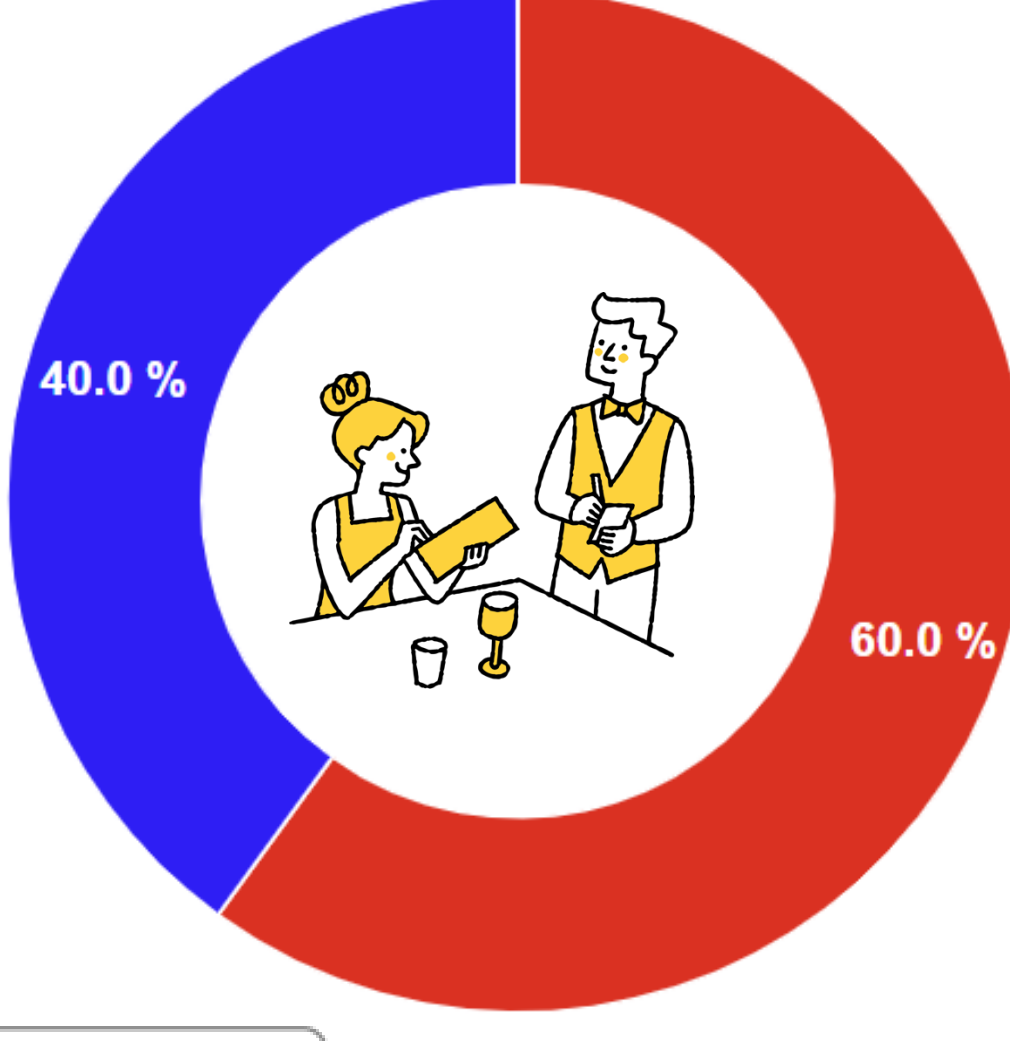
－仕事における人間関係でリセットしたいと思う人はいいますか？

▼ 美容業

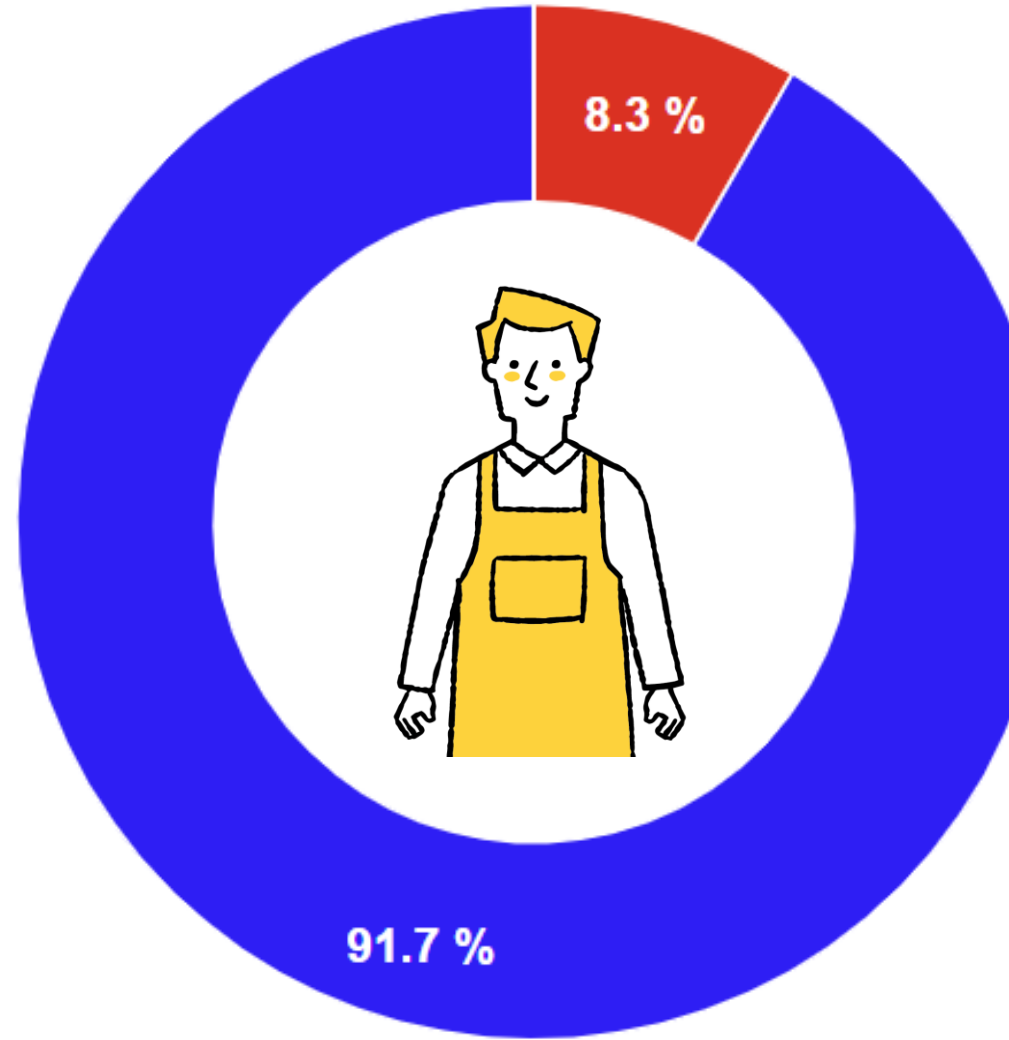


はい いいえ その他

▼ 飲食業

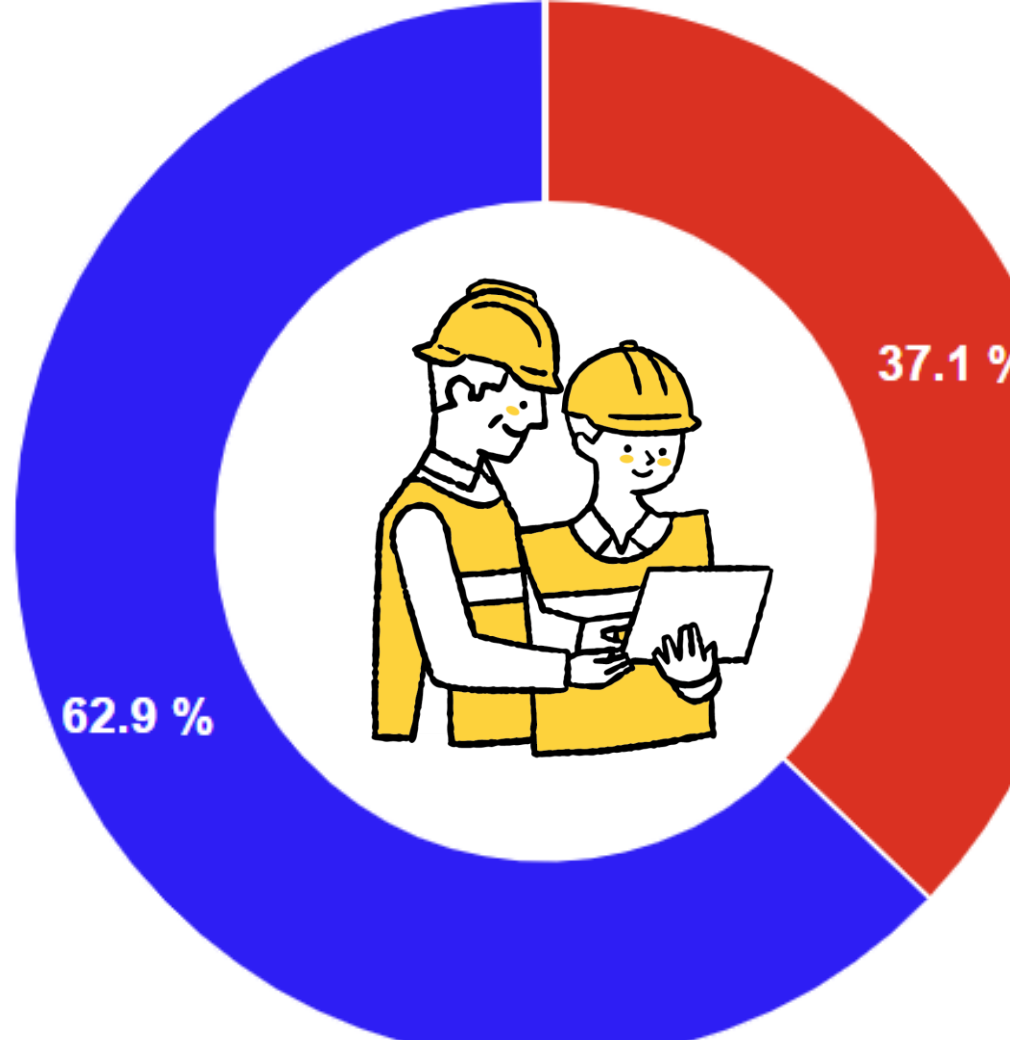


▼ 小売業

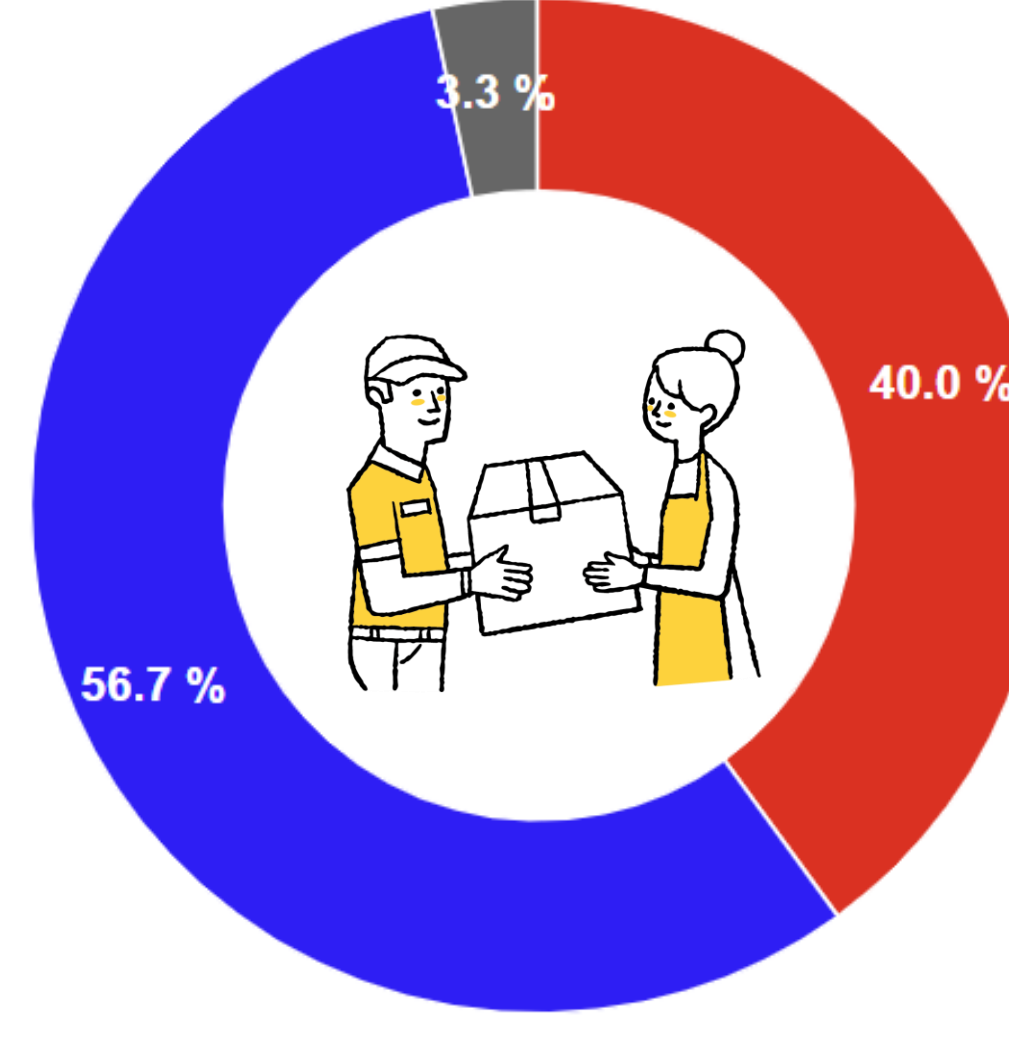


はい いいえ その他

▼ 建設業

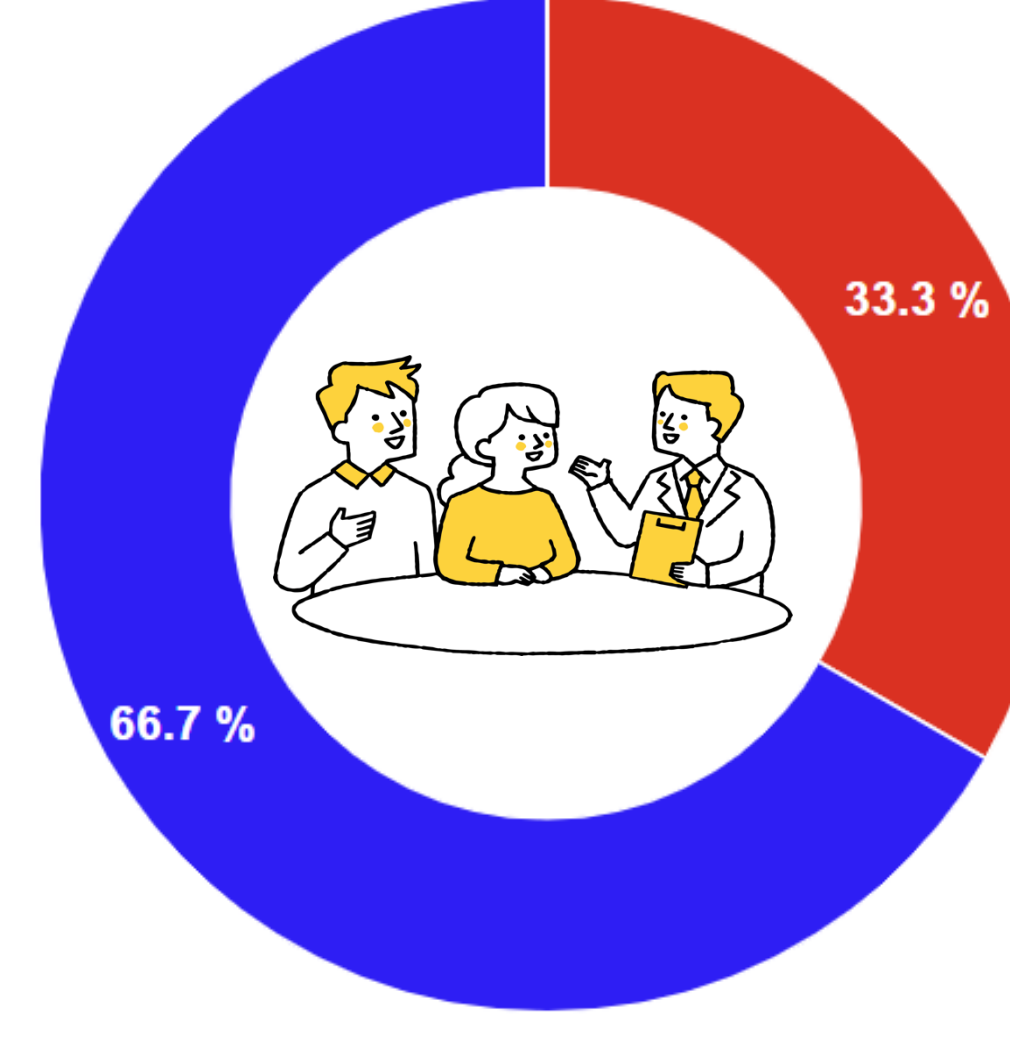


▼ 運送業

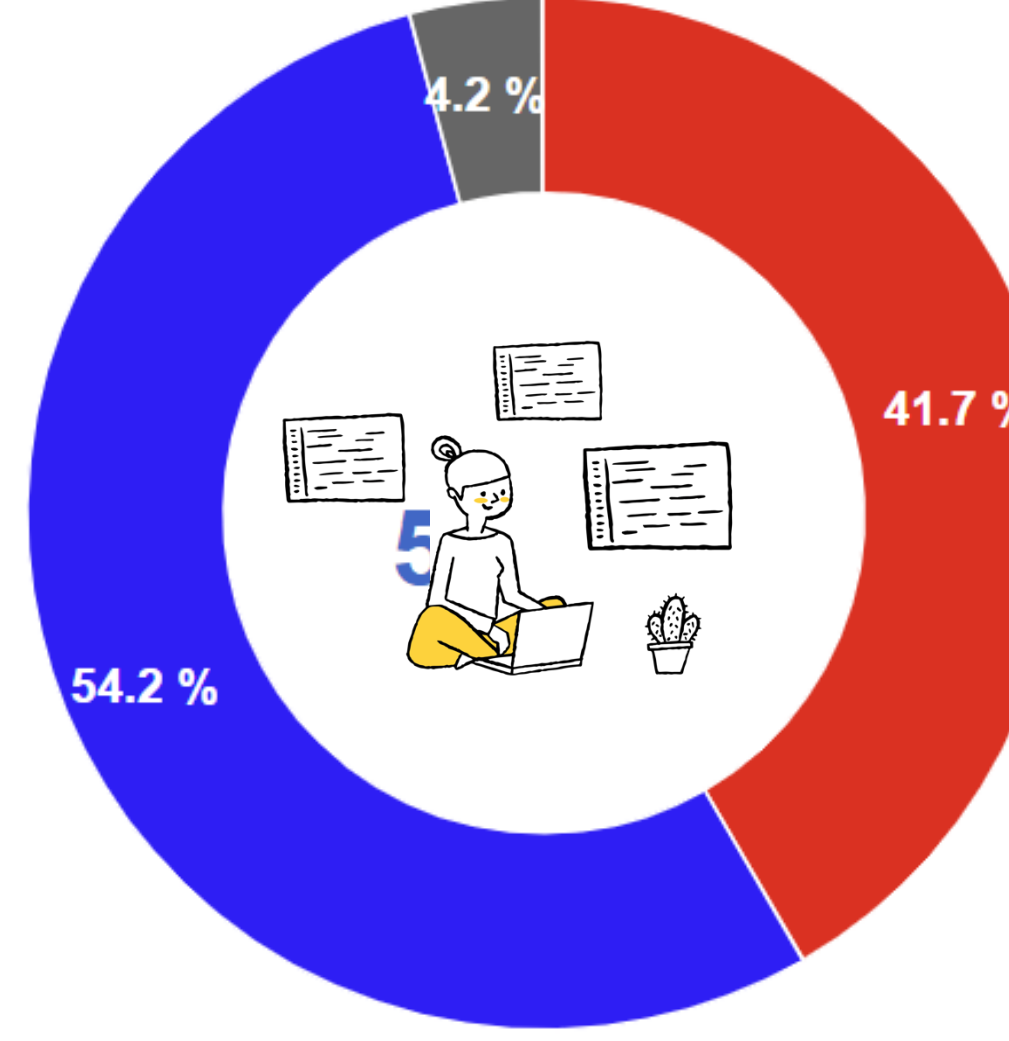


はい いいえ その他

▼ 不動産業

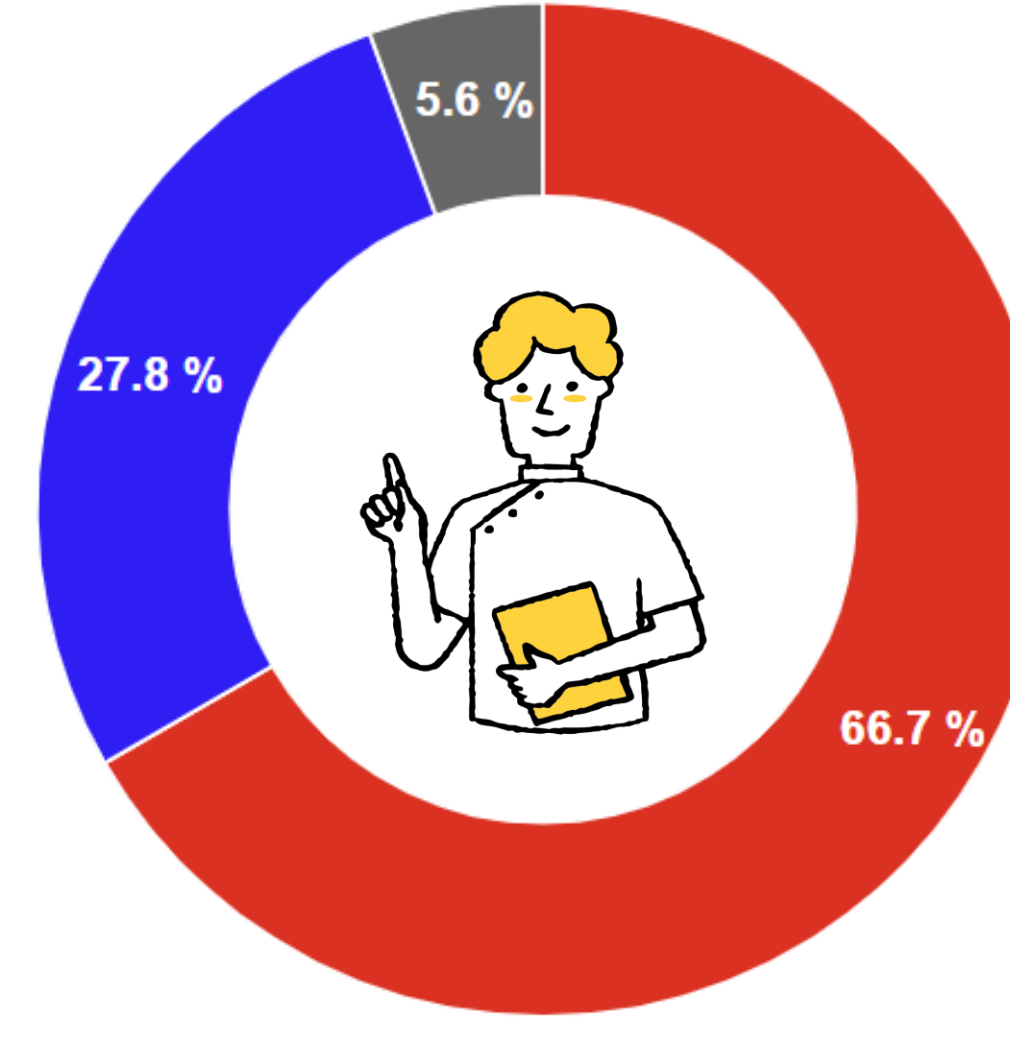


▼ WEBサービス業

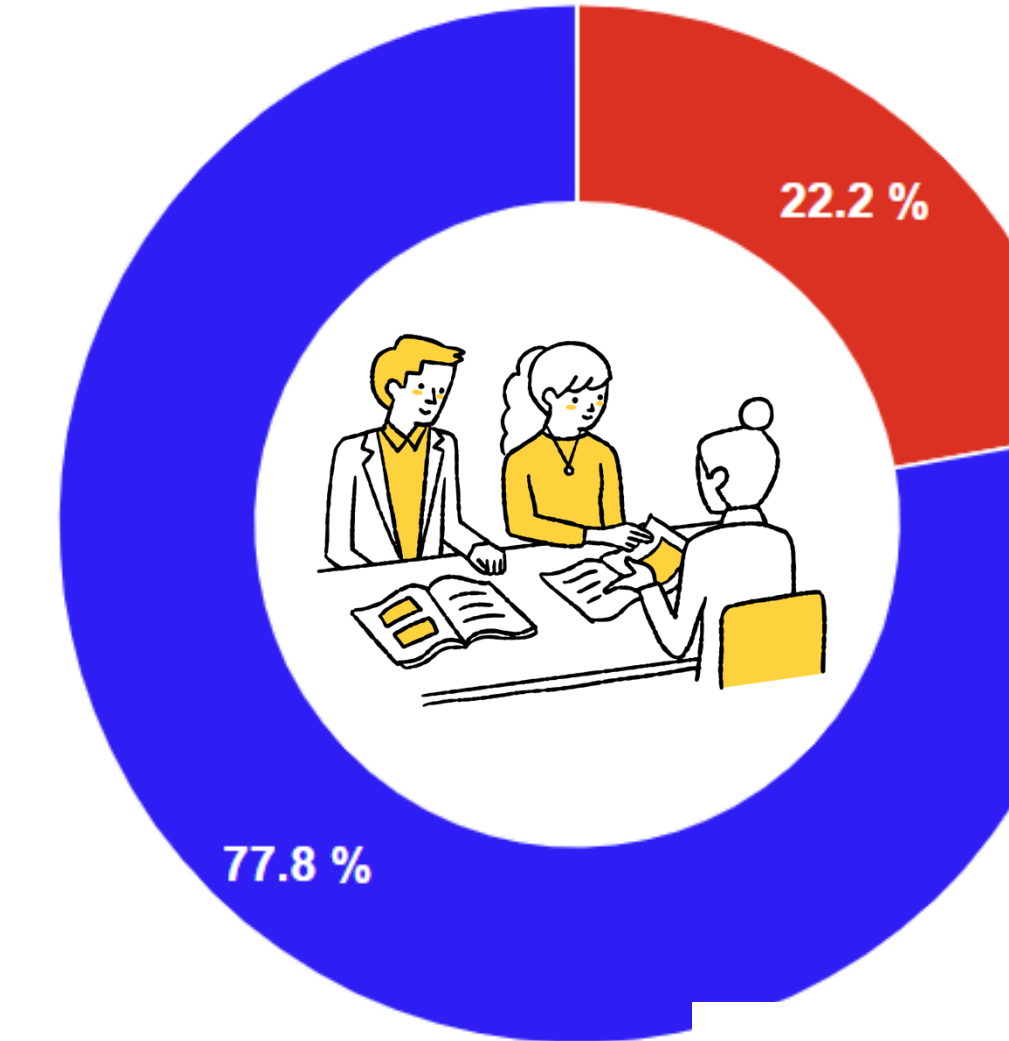


はい いいえ その他

▼ 医療業・福祉業

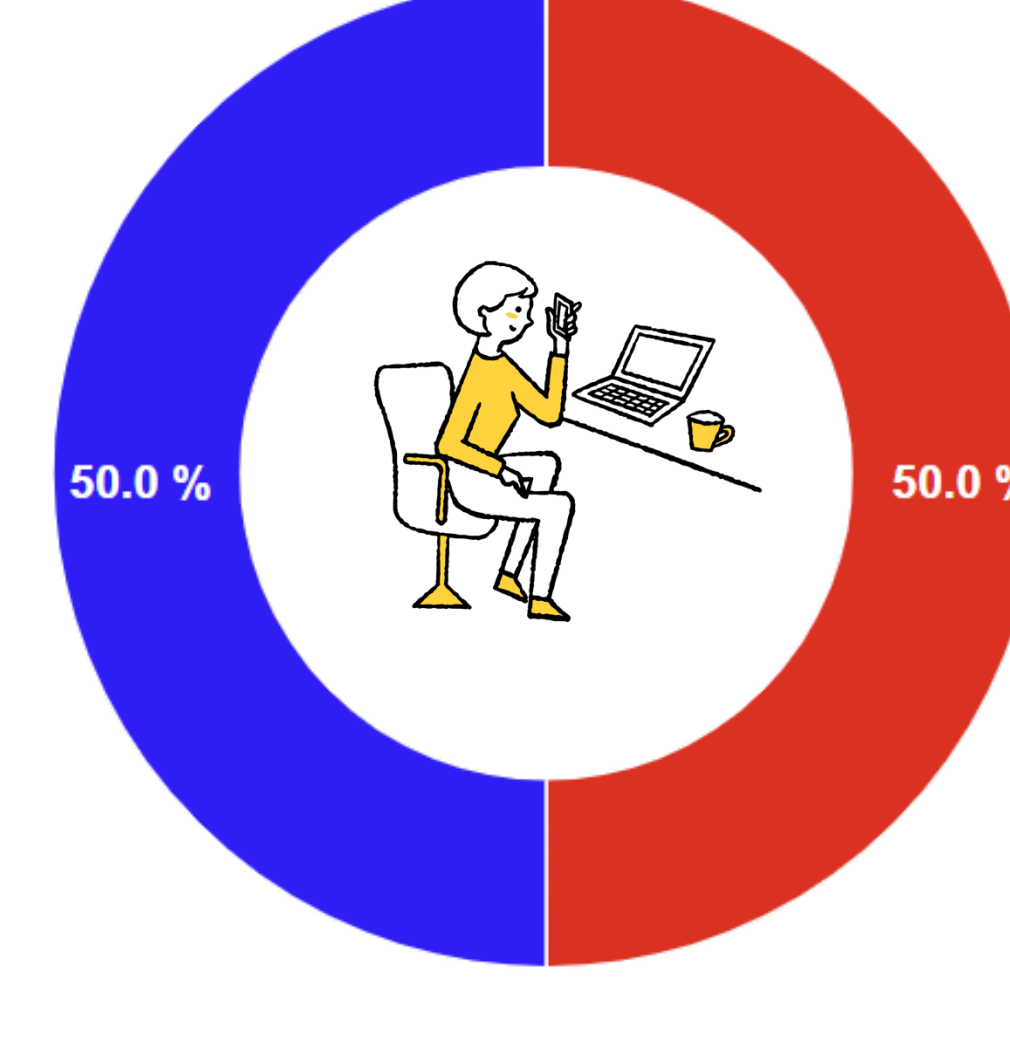


▼ 専門家(士業・FP・コンサルなど)

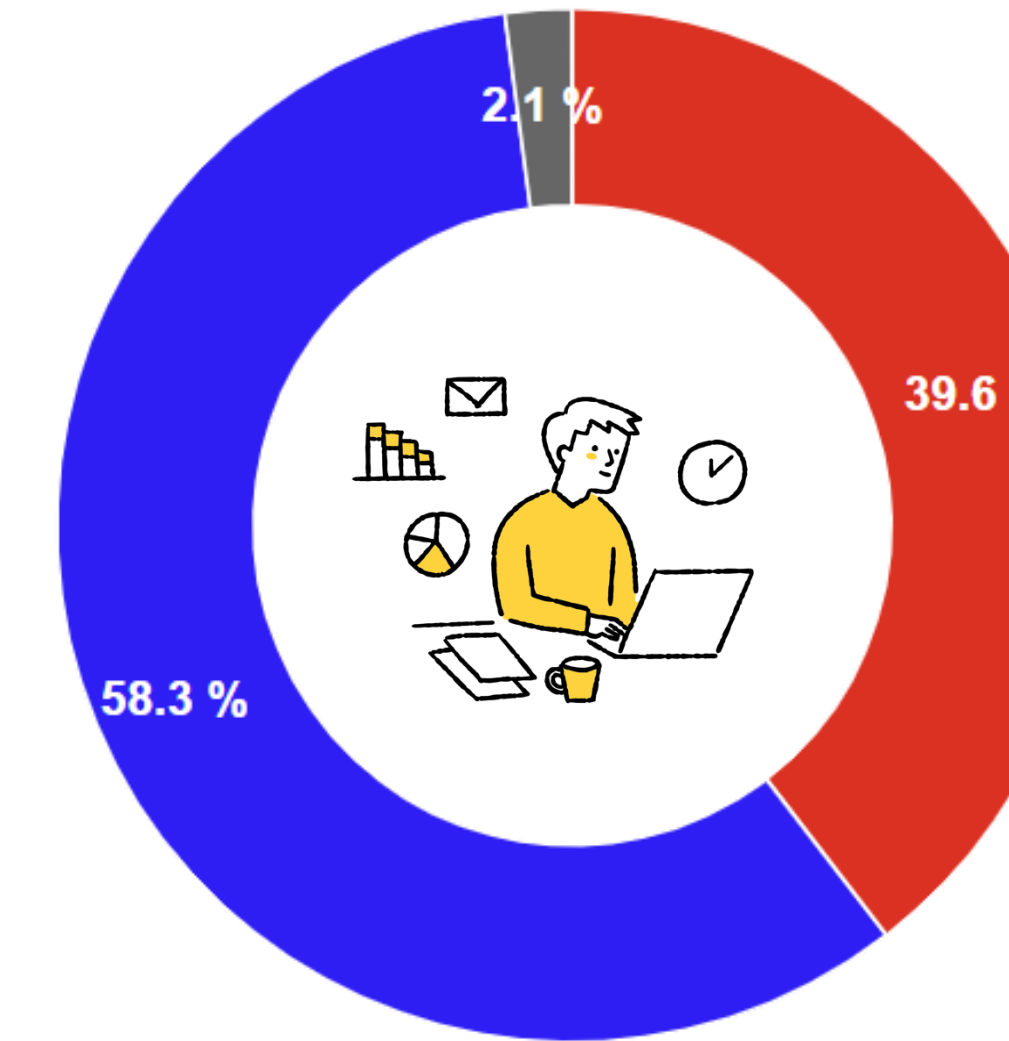


はい いいえ その他

▼ 個人投資家



▼ その他



はい いいえ その他

人間関係トラブルのあるある

－あなたの業界での、人間関係トラブルのあるあるを教えてください。

美容業

- 長時間同じ空間で仕事をするので、些細なことからはじまり問題が大きくなる
- 言った言わない、言い方伝え方などのトラブル、陰口悪口
- 知り合いのオーナーに持ちかけられた話での共同経営や商品の取り扱い
- 仕事への取り組み方、考え方波長が合わない
- 施術内容の説明や料金の説明によるトラブル
- 勤めていた顧客の取り扱い
- オーナーとスタッフの色恋沙汰
- 出来ない人ができる人を妬むパターンが多い
- 給与のシステムの変更で運営上の理解が充分にされないことがある
- 特定の人が特定の人を嫌って仕事が捗らない
- 異性のお客さんからのアプローチ(接客で親切にしているのを勘違いされる)
- 仕事のやり方が違うため教育するときに問題がでる
- 自分以外の指名のお客様への接客が悪かったり、他の人の指名客を取ったり
- 自分都合で物事を考えてしまったり、目先の事しか考えていない
- 信頼関係がないのに、勝手な行動をされること
- お店が歩合制だとお客さんを取ったとかいう争いをよくみた
- 大人数のお店では派閥みたいなものができたりする
- 上下関係が厳しくスタッフが美容師も嫌になることがある
- 人には色々言うのに、自分の行動は全然出来てないので、信用出来ない
- アシスタントが育たずのイライラ
- スタイリスト間での売り上げの差
- 人数が多いサロンなどでの施術時間の個人差など
- オーナーとスタッフの考え方の違いでのトラブル
- 考え方や仕事に対する取り組み方の意識の違いでのトラブル
- オーナーとの意見の相違で辞める人が多い
- スタッフ同士の意思の疎通が図れず退職すること
- 社内恋愛や人間関係のトラブルでやめてしまう
- 同じ環境で働くスタッフ同士での技術や接客に伴うトラブル
- 何回も言ったことをできなかったり、ハウレンソウができないなど

飲食業

- 口約束で言った、言っていない問題、スタッフどうしの愚痴
- お酒の席で、他人の噂話など耳にする場合、加担したと勘違いされてしまう
- トラブルがあるとすればお客様との接客上でのとトラブルが多い
- チームワークを重視しなくてはいけないと思いますが、真面目で口うるさい人ほど嫌われる

小売業

- 夫婦で経営してる場合、うまくいかなかったらかけおちして逃げられる
- 業界人同士でのトラブルはあまり聞きませんがお客様とのトラブルはあります。
- 従業員同士の些細なことがきっかけがトラブルになっている
- 仕事関係のコンサルを受けることになった場合の先生との相性
- 不公平感からのトラブルになるケースが多い
- 納期遅延や誤発送時のクレーム対応で、誤解や不満が生じやすい
- 報酬などお金関係の問題でいざこざが起きる
- クライアントとの意見の相違や納期遅延が人間関係のトラブル
- 中途採用のが多いため、自分の経験で仕事してしまい元々いた人とぶつかってしまう

建設業

- 作業工程での日程調整が上手くいかずにトラブルになる
- 性格がきつい人が多いので、言い方もキツイ人がいる
- 元請業者に媚びて仕事を取ったり儲かる仕事 しか受けない事
- 個人事業主の人をウチの常駐してる人間だから使うなみたいな変な発想の持ち主が食いかかってくる
- 責任の擦り合いが始まると仕事内容が拗れる
- 引き抜きをされたり、飛ばれたりが多い業界で揉める
- 施工費もらえないとか、当初の話しと違うとか
- チームを組んで現場をこなす時に嫌な組みとは仕事を断ってNG出す人
- 元請けさんと仕事を一緒にする時に早い遅いの仕事の進み具合でもめる
- 職人気質の方が多く、新人や、個人事業の人と仕事の進め方が合わない時がある
- 見えないものをイメージして伝えることもあるので、それが違っていたりすることがある
- 職人さんが工期内に仕上がらなく、次の業者の予定が狂う
- 年配の職人は昔気質の人が多く、上から物を言う事は控えている
- 仕事手順が人それぞれに違うので対立します
- 施主から設計に施工の変更がお願いされてもそれが業者に伝わっておらず施工後にもめる
- スケジュールの遅れや意見の相違、責任の所在などから、人間関係のトラブル
- 作業のやり方の違いや意見の違いでトラブルになる事がある
- 他業種の方達と現場でかち合う時にトラブル事もある
- お客様を個人的に仕事以外で会おうとしたり、無理難題に突き付けられ我を通されたり
- 現場での工程が決まってるのに守れない業者がいた時にたまにトラブルになる
- 問題発生時においての話し合いでトラブルになることがある
- 職人同士なので、とにかく自己主張の強い人が同じ現場になると、派閥をつくりたがる
- 気に食わないことをしたらトラブルが多い
- 一緒に仕事やる以上、考えが人によって違うのでそこでトラブルになる
- 建設業界では自分優先で仕事をする人が多い
- 約束を守らない、嘘をつく、誰々には内緒にしておいて 等々コミュニケーション不足とか、隠蔽体質

運送業

- 運送業は時間に追われることが多く、忙しい環境ではコミュニケーションが疎かになりがち
- 情報が正確に伝わらないことで誤解や衝突が生じる
- 業務の多少により給与が変わるため、仕事の割り振りにかかるトラブルが多い
- 仕事の紹介してもらった人を飛び越えて仕事をもらう
- 自分より歴が浅いドライバーが自分より運賃の良い仕事を貰っている事に対する妬み
- 人手不足のため遅刻や欠勤者が出た場合の業務分担でトラブルになることが多い
- 同じ報酬で荷物の違いがあつたりエリアの難易度が違つたりでギクシャクする
- 陰口で相手の印象を悪く広めたりする
- 商品の準備予定時刻を大幅に過ぎても商品が出来上がらない時にトラブルがになる事が多い
- 仕分け作業で体のすれ違いによるトラブル
- フォークマンが荷物の場所を把握していない場合
- 個人情報を出し、なりすまし詐欺などに使われてしまう
- 時間管理にルーズな人はトラブルになりやすい
- 品質管理が雑な人がいたり言葉が乱暴な人がいる
- 仕事や場所の取り扱いや、嫌な仕事の押し付け合い
- 歴が長いというだけで高圧的な態度をとる人物もいる

不動産業

- お客様との信頼関係を作れないとトラブルになる
- 家賃トラブル、管理会社の変更に伴うトラブル
- 連絡ミス、手続きミス、新人さんが上司に確認せず話を進めトラブルになる

WEBサービス業

- エンジニア側の不満と、顧客や上流過程側からの圧力でPMが板挟みになる
- 難しい人、声の大きい人、扱いづらい人に仕事がふりにくいので、しわ寄せが来やすい
- 言った言わない、顧客と自身の間での約束違い
- 先輩の指導をきちんと聞かない人がいるとトラブルになる
- 人と人が関わる仕事なので必ず起こりうる
- 納期を守らない（急遽のリスケ）、突然の条件変更（仕様・単価）
- 期待通りに仕事をこなせず、チームの生産性を低下させる人がいること
- お客さんからの未払で売り上げがたたないこと
- コミュニケーションが苦手な方もいるので、内容に語弊が生じやすい
- パワハラなどにより精神的病で休職する人が多い
- 作成したコンテンツ内容が類似しており、模倣されたのではと嫌な印象を受ける機会が多い
- 金銭関係に結びつくようなトラブルは多く起きている
- 同業の仲間でありライバルのため、足の引っ張り合い
- レビュー時に「もっと効率的な書き方がある」と指摘されると、プライドが傷つく人がいる
- 専門知識の差、責任分担の曖昧さ、成果重視の競争心が人間関係トラブルの主因

医療業・福祉業

- 仕事の出来、不出来で陰口が多くなってくる
- 信用してた人に裏切られる
- 先輩看護師による後輩看護師、看護助手への嫌がらせ
- 金の貸し借り、人材や業者を紹介などでのトラブル
- 顧客の要求を呑み込めない、または応えられない事業者のミスコミュニケーション
- ヘルパーと事業所、クライアント先とで伝達関係でもめる
- なかなか治らず、治療者との確執が生まれ、来院されなくなる
- 勤め先から独立する際にもち患者を持っていくな、持っていくなどで揉める
- ベテランの衛生士の資格者が若手の医者に意見する
- コミュニケーション能力に欠ける

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- お客様の立場を利用しているいろいろ無理難題をつたえてくる
- 発注側と受注側の期待値、想定値に関するギャップによるトラブル
- クライアントの窓口担当者が言っていたことが、後で上司やトップの一声で変更になることがある
- お客様を取り合うところ
- 業務フローの中で、決められたことを実行しないと他の人に迷惑がかかる

個人投資家

- 詐欺、期待と失望、責任の押し付け合い、損失による対立
- 投資の詐欺商品売りつけるために近づいてくる人がいたりすること
- シェアハウス経営なのでどちらかというと住民間でのトラブルが多い
- やはり生身の人間なので掃除の仕方が悪いとか、挨拶が悪いとかいうこと
- スキルがない人をバカにするような態度をとる人がいる

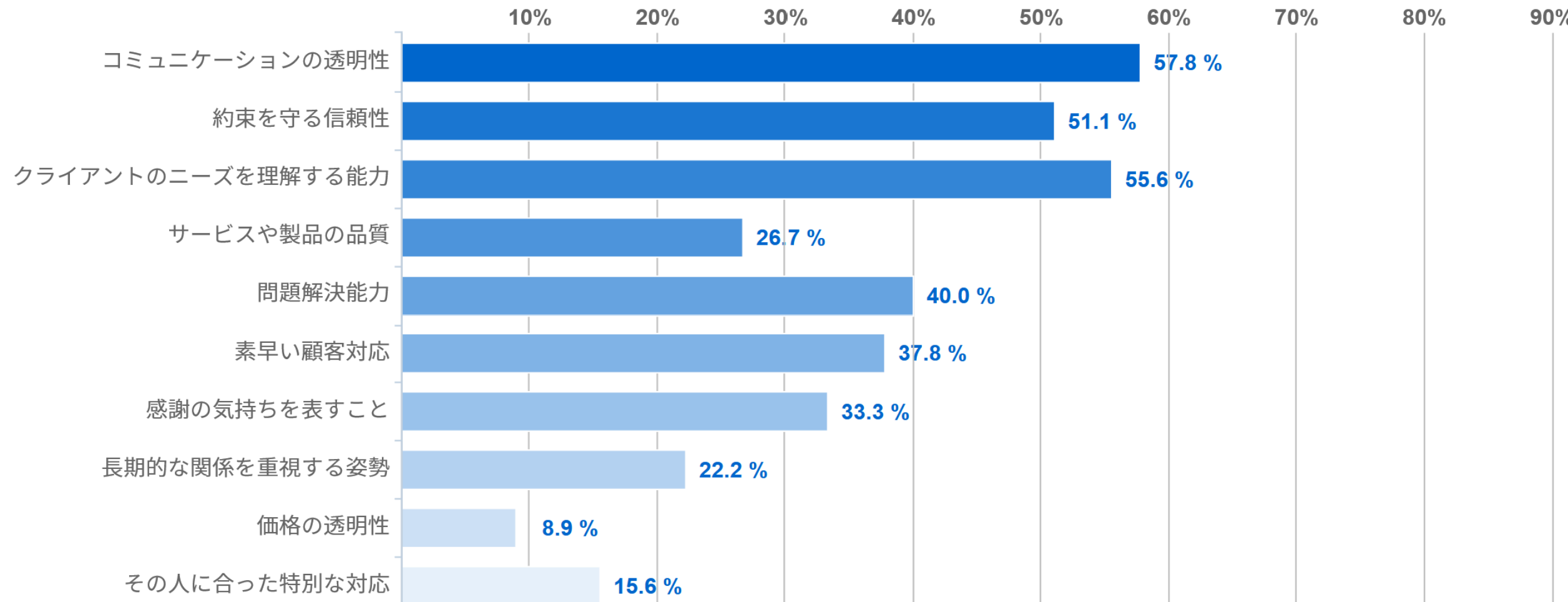
その他

- 仕事ができる人が業務を抱え込んで人にまわさない
- 営業マンによっては営業手法により顧客から信用されないことはよくある
- 各自の利害の主張などが飛躍しトラブルになるケースもある
- 企業での話ですが、できない上司の下にいと大変
- 仕事のクオリティーに対しての要求のライン引き
- IT管理側にいるものと使うユーザー側では感覚が違うので、心の行き違いが起こる
- 業務委託なので担当の人との相性が悪いとぶつかることもある
- うまくできる人がうまくできない人の気持ちが理解できないところ
- 仕事に対する対価の不満
- 顧客の持ち逃げ
- 時間ギリギリに来る人や、連絡が遅い人は敬遠されがち
- 楽な仕事の取り合いや、報酬の格差などで揉めることがある
- お客様との話の受け止め方の違いによるトラブル
- 自分の契約者のところに仕事仲間が知らず営業すること
- 上司と部下の関係がうまくいかないことが多い
- 後輩との価値観の違い
- 先輩との意見の食い違い
- 業務の方針に合わない人が納得しない
- 同じ賃金で業務内容が多少でも違うと不満になる
- 完全にリモートワークで会話もチャットツールが基本のため相手の言いたい事が分からない時がある
- スタッフ(特に女性)同士で、合う合わないで業務に支障が出るときがある
- アパート住人どうしのトラブル
- 報告、連絡、相談が少ない
- 顧客の取り合い、マーケットの取り合い
- 同業者との仕事の際、考え方、仕事の進め方が違うので、揉める事が多い
- 外国人のはっきりした性質と日本人の曖昧な性質から生まれるトラブル

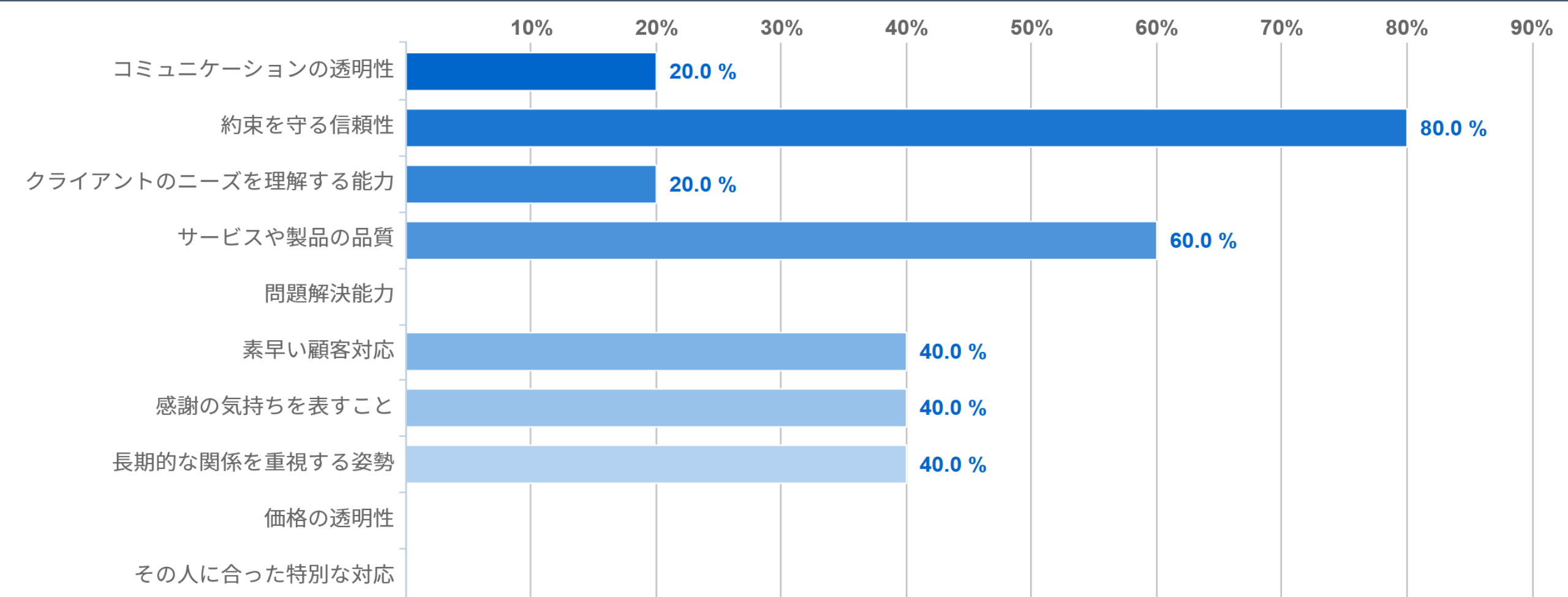
人間関係を築くために重要なこと

ーあなたの業界でクライアントとの人間関係を築くために、重要だと感じることは何ですか？

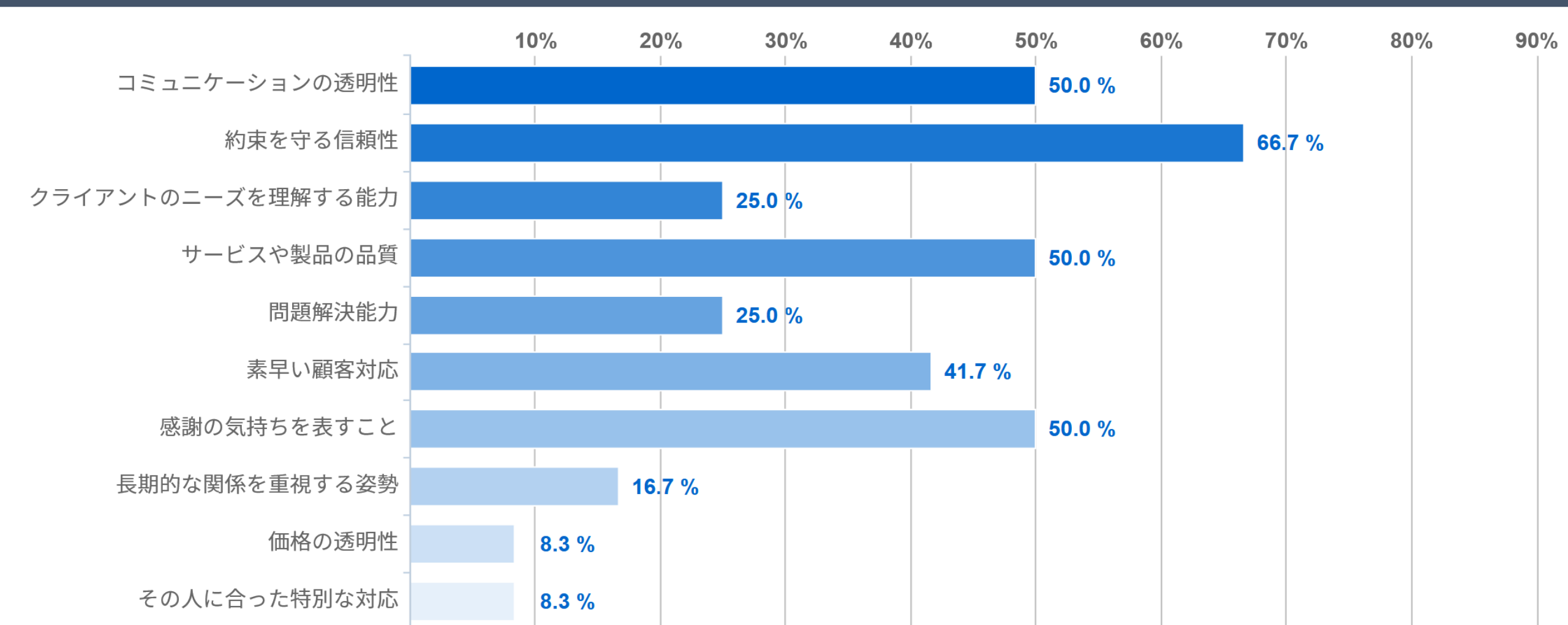
美容業



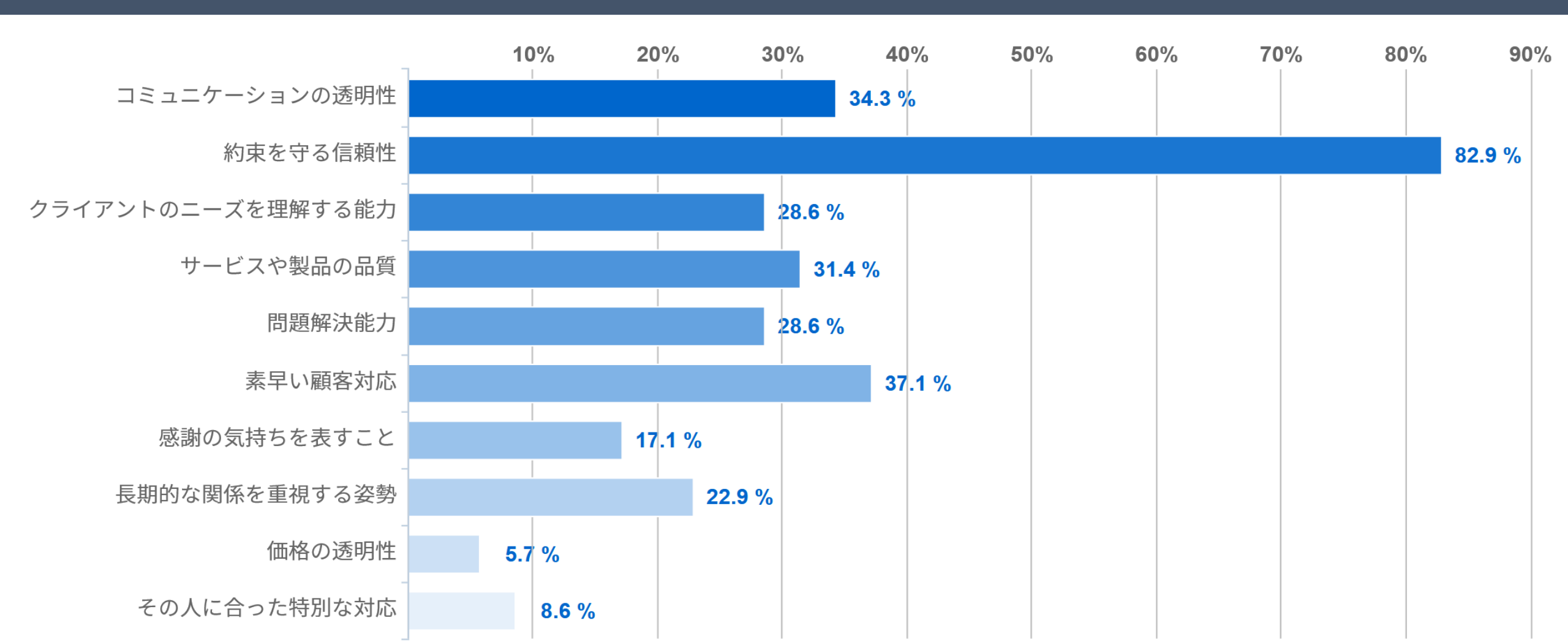
飲食業



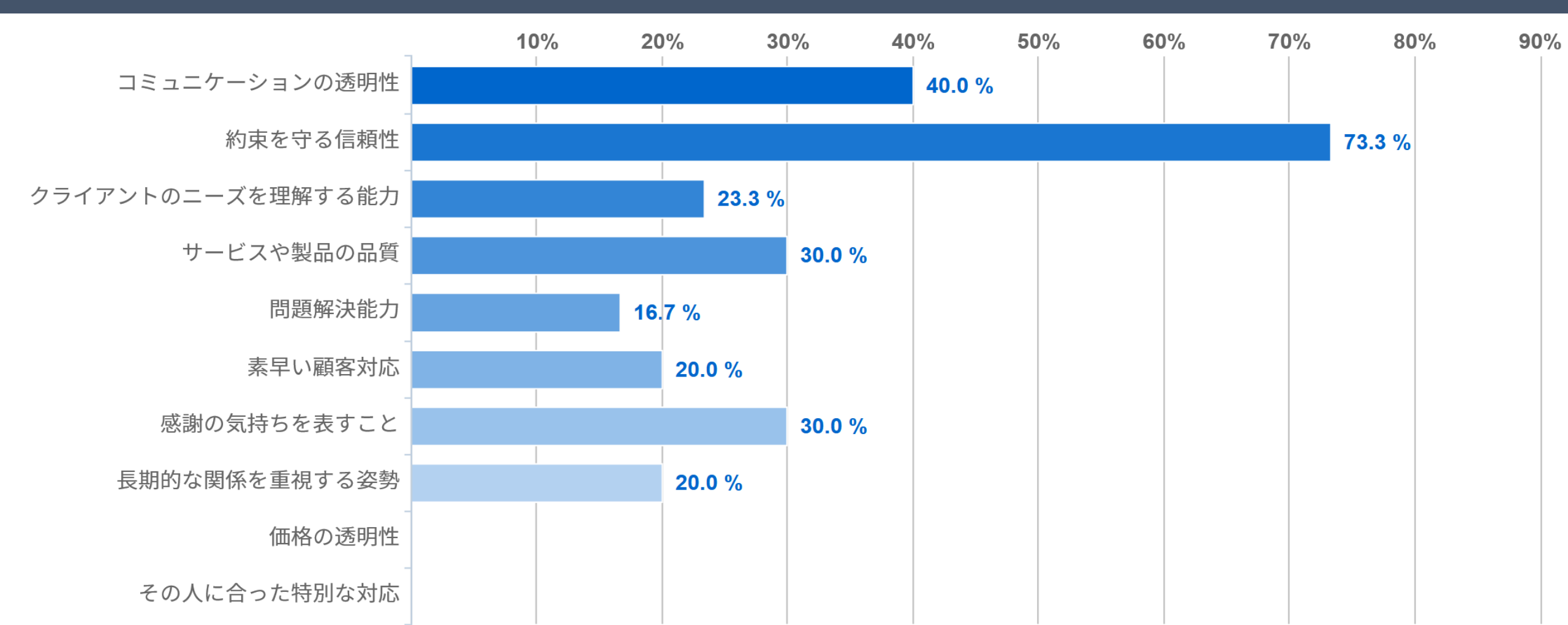
小売業



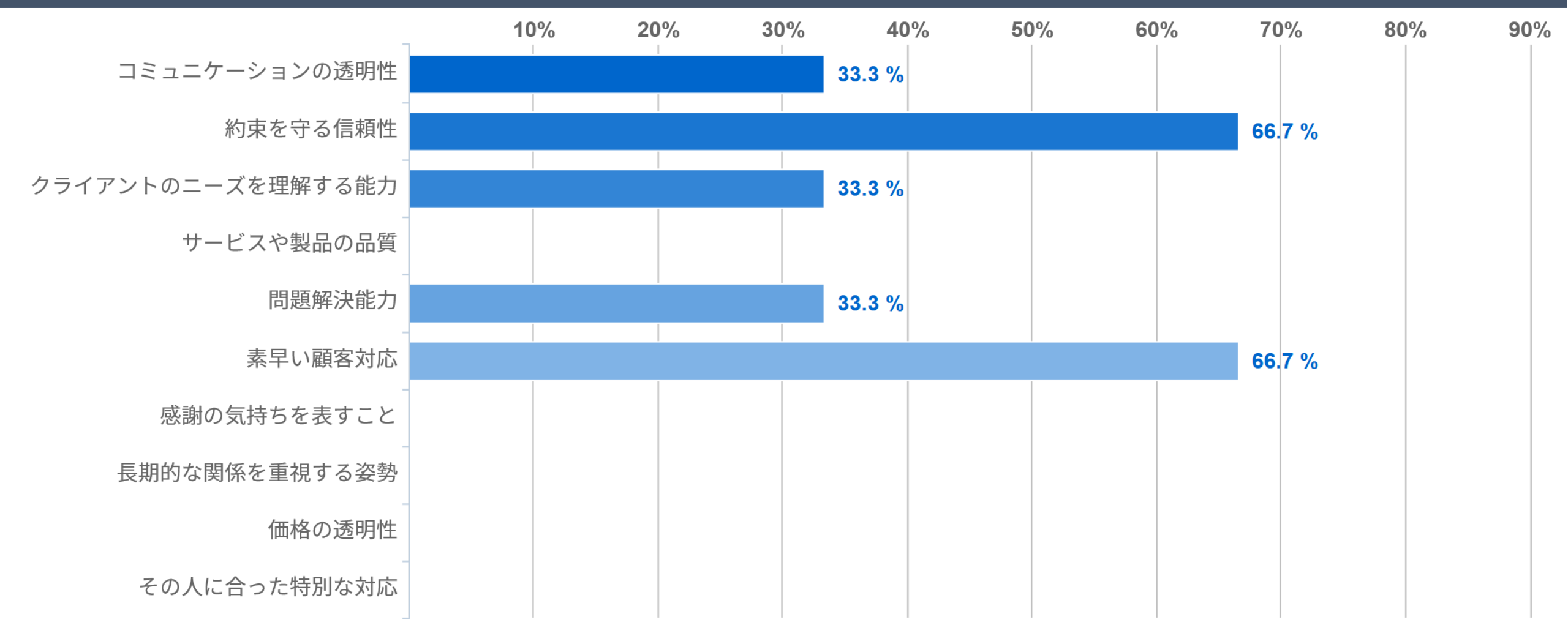
建設業



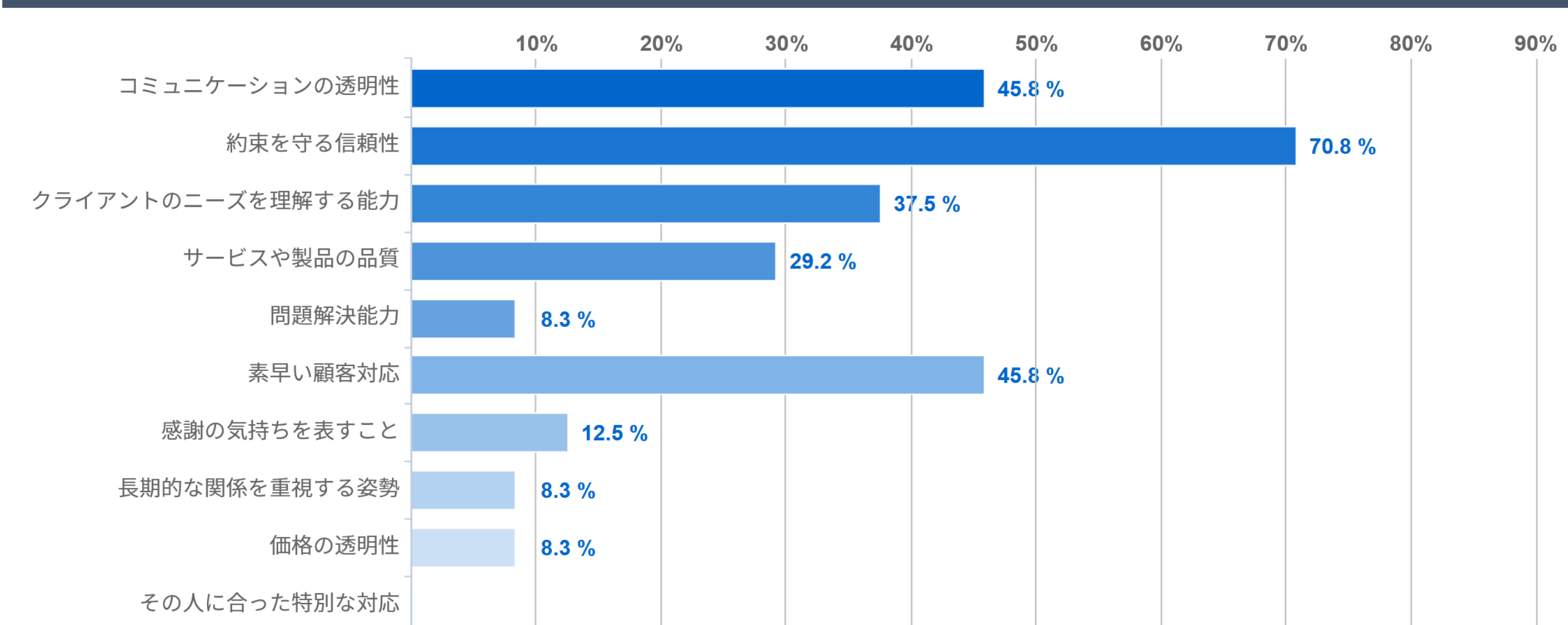
運送業



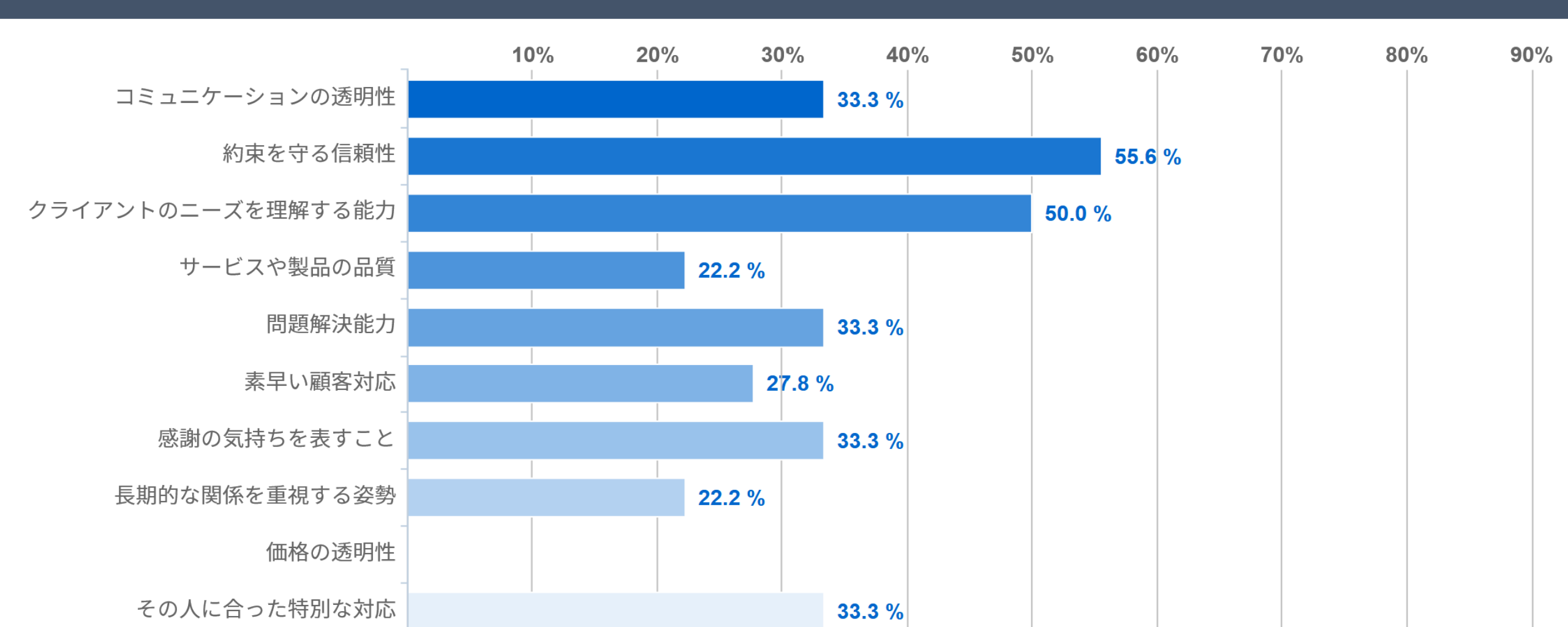
不動産業



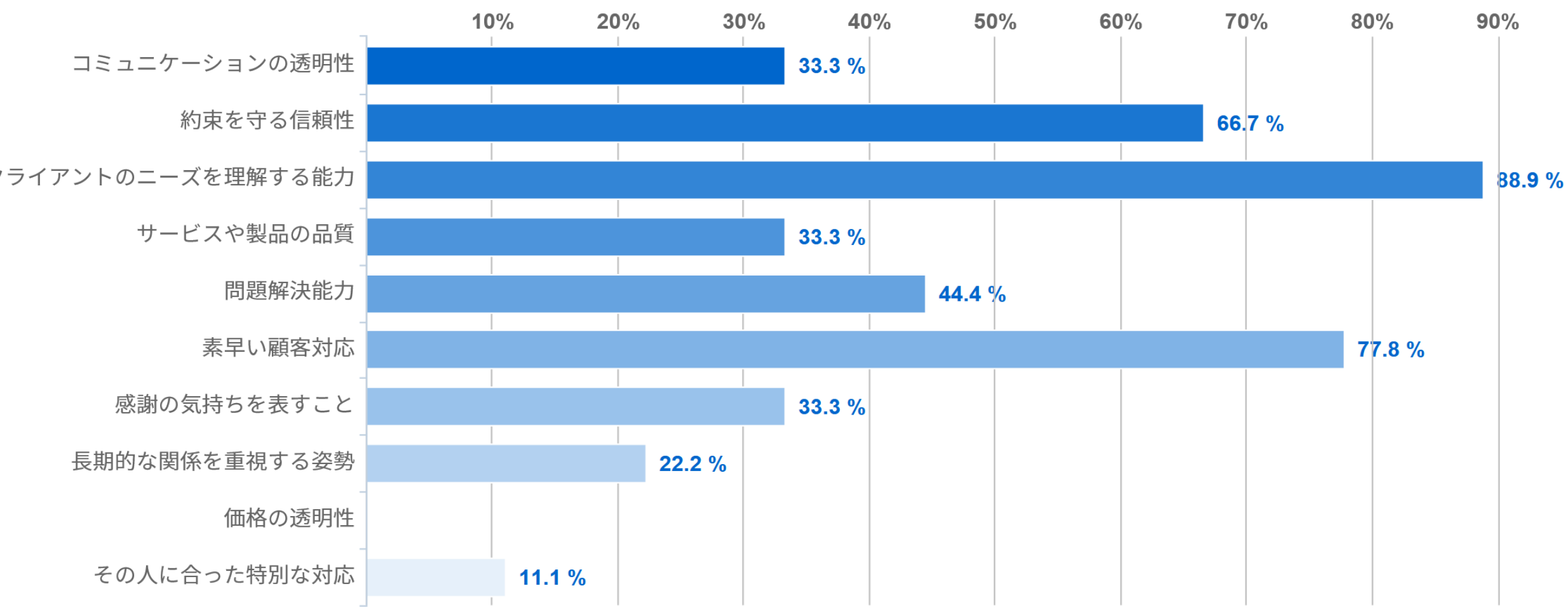
WEBサービス業



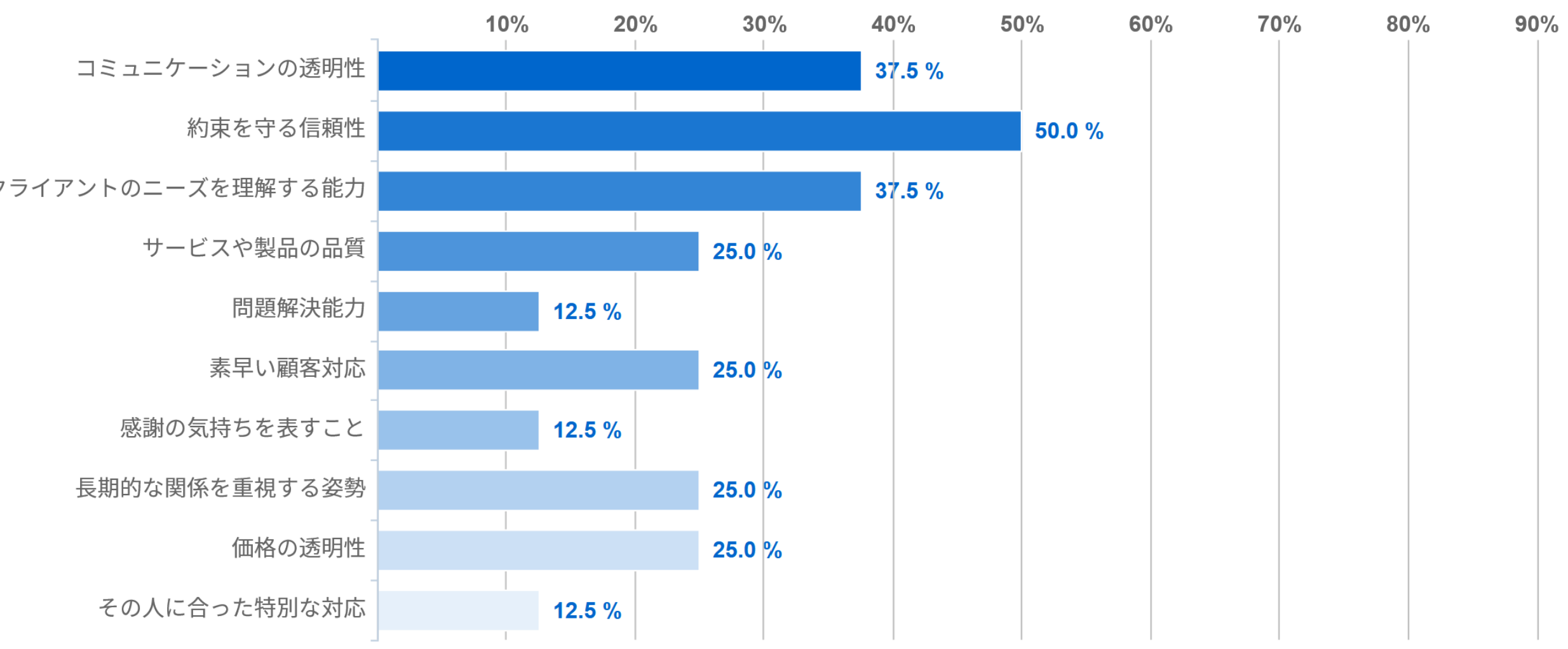
医療業・福祉業



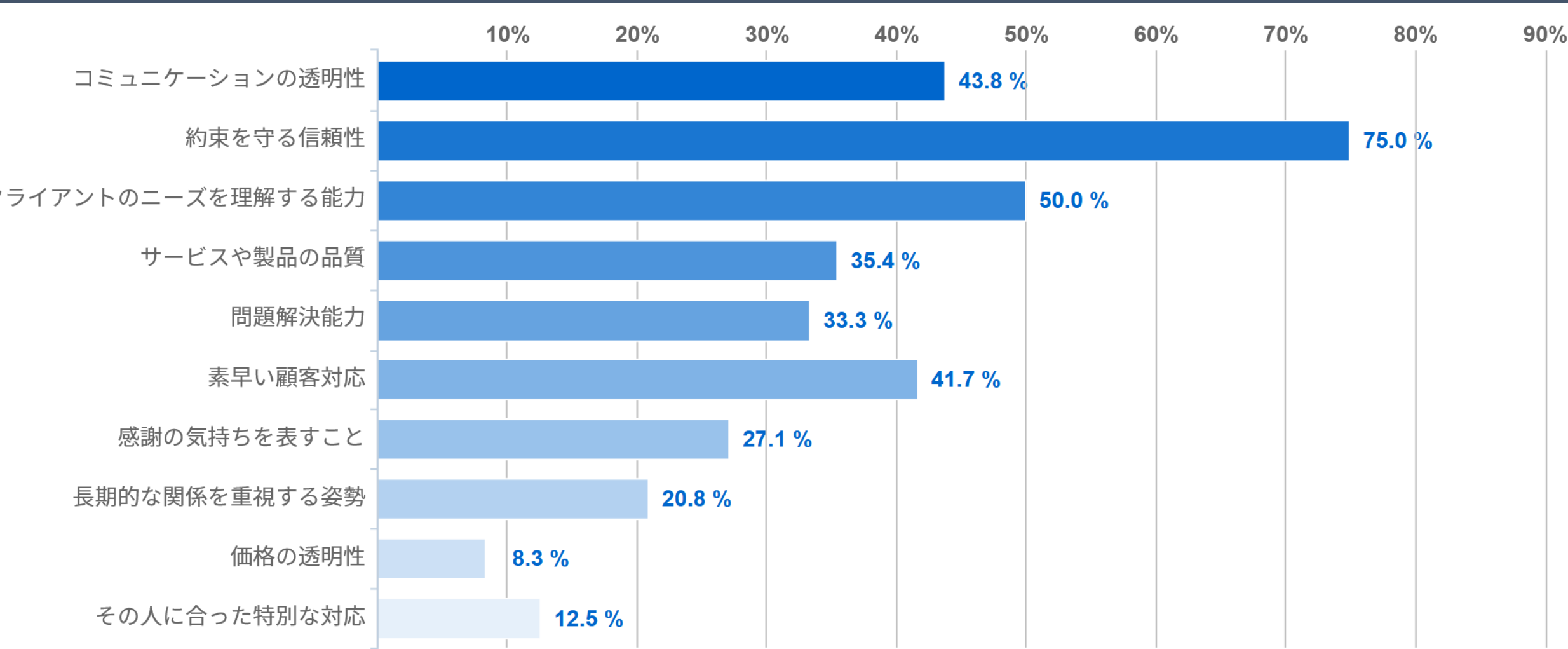
専門家(士業・FP・コンサルなど)



個人投資家



その他



人間関係の構築に効果的な方法

－あなたの業界において、人間関係の構築に最も効果的だと感じる方法や事例は何ですか？

美容業

- 何でもかんでもオープンにするべきではないが嘘をつかないに限る
- まずは自己開示をする事で、相手の気持ちをこちらに呼び寄せる
- 嘘はつかない
- 言われた事を素直に聞く
- 表裏を作らない
- コミュニケーションの透明性、やるべき事をやる
- 施術など、安心して任せてもらうことと、接触回数を増やすことで信頼してもらう
- 傾聴力、共感力、理解力、提案力など、お客様に寄り添う姿勢
- 先にこちらが相手に与えたり伝えること。相手の気持ちを理解すること
- お互いにウィンウィンになれるような方法
- 相手を敬い感謝を日頃から行う
- 自己中心的にならないようにする
- 相手が嫌がることや利得のないことをしないこと
- 相手の話をよく聴いて、最初に否定しないこと
- 逆にチームワークを必要としない仕事の仕方
- プライベートはあまり関わらず、仕事面の会話などをする
- 上の人から率先的にコミュニケーションを取っていく
- 他のスタイリストが作ったスタイルを、良いと思ったら口頭でそれを伝えると良い
- 嫌な面が見えても、良いところをさがす
- 最初のカウンセリングでどれだけ悩みを聞き出せるかとその悩みを解決してあげるか
- まずは自分の話を聞いてもらえなければ始まらないので自分が話をきいてもらえる人物になること
- 自分が楽しく仕事をしているとお客様との信頼関係も築きやすい
- お客様の事をより深く知る為のカウンセリングと記録
- お互いを理解しようとする姿勢と認め合う事
- 一時的な売り上げのために、お客様に必要なない施術をやらない
- 定期的なコミッションと協力姿勢が、美容業界での関係構築に最も効果的
- コミュニケーションを取ること
- その人それぞれに合った給料や働き方を提案する
- お客様もスタッフも常に話し合いができる雰囲気づくり
- 誰に対しても信頼を得ることが最も重要
- 当たり前にお礼の言葉を使う
- 自分がいい関係になりたい人と直接会う事
- 悩みに合わせてのメニュー作りやパーソナル的な対応
- 無理して仕事するくらいなら辞めて、他の場所にいく
- 日常の会話や距離感を常日頃から考えること
- 誠実に対応する
- 約束を守る
- 裏切らない事
- 仕事とプライベートをしっかりと割り切ることが大切
- 嘘、偽りなく正直に素直に真摯にお客様に向き合う事
- 日々のコミュニケーションを取ることが一番
- 朝礼と終礼、定期的なレクレーションや食事会
- 時間をつくってどうしていきたいかなど話を聞くこと

飲食業

- ルールや約束をしっかり守り、今後も付き合いたくなる様にする
- 浅く広く、まんべんなく、同じ態度で聞く専門に徹する
- やはりきちんと約束を守り、コミュニケーションを取ること
- 共感力が必要
- 相手の気持ちに寄り添う事で関係が深まる
- トラブルを少なくするため、人それぞれに合わせた給料

小売業

- 電話だけでなく直接顔を合わせての挨拶とコミュニケーション
- 困ったときにはお互い助け合う
- 辛い時には親身に相談に乗る
- 時々は情報交換会を開く
- コミュニケーションをとり、一緒に酒を飲む
- 人間関係の構築に効果的だと思うことは約束を守ること
- 仕事関係の勉強会や交流会に参加すること
- コミュニケーションをしっかりととっていく
- 丁寧な顧客対応と迅速なトラブル解決が信頼関係の構築に効果的
- 問題が起こった際の処置などあらかじめ契約やルールを書面で残しておく
- 仕事以外での集まりや話し合い

建設業

- 周りとの日々のコミュニケーションの積み重ね
- 電話での会話や月に数回の食事会
- 一緒に働いて一緒に作業して一緒ご飯食べる
- 請け負った仕事を責任を持ってやり切ること
- コミュニケーションを多く取り信頼を築くこと
- 問題が発生した際に、柔軟かつ迅速に対応し、解決策を一緒に考えること
- 元請けさんの期待以上に仕事をこなす事が一番の信頼関係
- 人によって態度や対応の仕方を変えないこと
- その人の求めることを把握して、サービスや商品を提供すること
- 曖昧な事を言わない
- できないことはハッキリと伝える
- 休憩時間などに積極的に話しかけてコミュニケーションをとると距離が縮まる
- コミュニケーションをとる
- たまに食事する
- 施主、設計士、現場管理、各業者で打ち合わせをすること
- お互いがとり決めた事をかならず守ること
- 台風だろうがなんだろうが仕事をする
- 怪我しても何も言わない
- お客様第一に考え、出来るか出来ないの判断を迅速に出来なければ、出来るような提案を提供する
- 飲みに行ったり、ご飯と一緒に食べたりとりあえず話をする事
- 約束を守ることや工事費を遅れないようにすること
- 食事に行く事で仲良くなれる事が多い
- 一緒に現場仕事をして、たまに飲みに行く
- 礼儀礼節
- 損得勘定を極力表に出さないこと
- 言葉によるきちんとしたコミュニケーションをはかること

運送業

- 日常的に「ありがとう」と感謝の気持ちを伝えること
- 笑顔と挨拶、そして相手のことを思いやり先に何かを差し出すこと
- 電話などでコミュニケーションを図ったりする
- 相手より運賃の良い案件を引いたら相手に譲る
- 一緒に飲みやご飯に行くのが効果的だと感じている
- いつも笑顔で、なんでもやる姿勢を見せること
- 仕事に対する信頼性と日頃のコミュニケーション活動
- 休憩が取れなくても相談せずに黙って仕事（配送）をこなす事が波風を立てずに済む
- コミュニケーションはとても大事
- 宅配業界においては、やはり約束を守る事で信頼関係を築く
- 信頼を持ってもらえる様な迅速な対応失敗しても経験を積み重ねて得られる信頼は最も大切
- ルールを守り、長期間にわたり均一のサービス提供する事
- 他人のことをごちゃごちゃいわない
- 報連相の徹底
- 周りの会社は年配の方が多いため、アナログだが定期的な顔出しが最も効果的に感じる
- 空き時間における日常会話が効果的
- 約束を守るとはどの人間関係においても大事
- 基本中の基本だが、挨拶をすること
- 人それぞれが自らコミュニケーションを取りにいくこと
- なるべくこまめにコミュニケーションを取る
- 礼節を重んじてしっかり対応すること
- 自分自身の信用度を上げることが人間関係を築くうえで大事
- 実直に業務を行う事で信頼関係を構築していく
- 先方のバックボーンに合わせたコミュニケーションを意識
- 品質関係を徹底する
- お客様の言葉を優先する
- ありがとうございますや感謝の気持ちを常に相手に伝える事
- 挨拶や謙虚な姿勢、親しい関係でも礼儀を重んじること

不動産業

- 素早く対応すること、しつこくない程度の営業
- お中元、よくもらうので、結構嬉しい気持ちになる
- 細かいミスをなくし安定した有言実行
- 仕事の進め方から人柄も伝わる

WEBサービス業

- フェイストゥフェイスで話をする事
- 定期的な接触頻度を保つこと
- こちらのやることを明確にしてサービス内容を透明化すること
- 相手のニーズを先に察してきちんに対応できること
- 心理学をよく勉強するして仕事に活かすこと
- 約束を守る
- 各種ツールの迅速な返信やリアクション
- 短期的な目標について会話すること
- 重要な問題に腰を据えて会話すること
- 小まめに話しかける
- 相手の状況を理解する。
- しっかりと納得して一度あってから取引するかどうかを決める
- オフラインでの会食や、実際にあってみてわかることもある
- 仕事で求められている成果をちゃんと出して、それを相手に丁寧に説明すること
- チームミーティングや1on1のセッションを定期的で開催し、進捗や課題を共有する
- 専門知識の差、責任分担の曖昧さ、成果重視の競争心が人間関係トラブルの主因

医療業・福祉業

- お互い思っていることを必ず伝え合うことが重要
- 必要以上に余計なことは喋らないようにする
- 職員同士、患者相手どちらとも、明るく接してお互いを知るためによく会話することが重要
- 仕事での信頼信用を得ることと、お金で揉めない事
- 時間を守る
- 約束を守るなど基本的な事をしっかりする
- 顧客の話し、訴えに全身全霊を尽くして耳を傾け、理解すること
- 人に感謝しつつ譲歩すべきはお互いにしたりさせたりする
- 紹介して頂いた患者様に、手書きでお礼の手紙を送る
- 早いレスポンスで嫌な人はいないので、早い返信が重要
- 一つ一つ丁寧な言葉遣いや物の押しソフトタッチなの信頼を得る
- 患者さんとの関係は、しっかり話を聞いて訴えていることを理解する
- 見ざる聞かざる言わざるをしてあまり深く関わりすぎないこと
- コミュニケーションの時間を取り、細かい情報交換を行う
- 傾聴、共感性、相手にわかりやすく説明する
- 挨拶や求められる役割、業務の遂行に忠実であること

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- 柔軟に対応、即時対応、細かな連絡を実施する
- 普段のコミュニケーションの回数を細かくする
- 相手の状況や興味ある視点が重要
- やはり、飲み会に参加して、人間関係を構築する
- 早さと信頼性
- レスポンスの良さは信用を獲得しやすい
- 信頼性とは約束を期限内に履行すること
- 職場の人間関係はプライベートに なるべく関わらない事
- スピード感を持った回答
- 即答できないまでも確認中である旨のレスポンスを行うなど、スピード感が一番重要
- まめにコミュニケーションをとること
- 小さな変化も報告すること

個人投資家

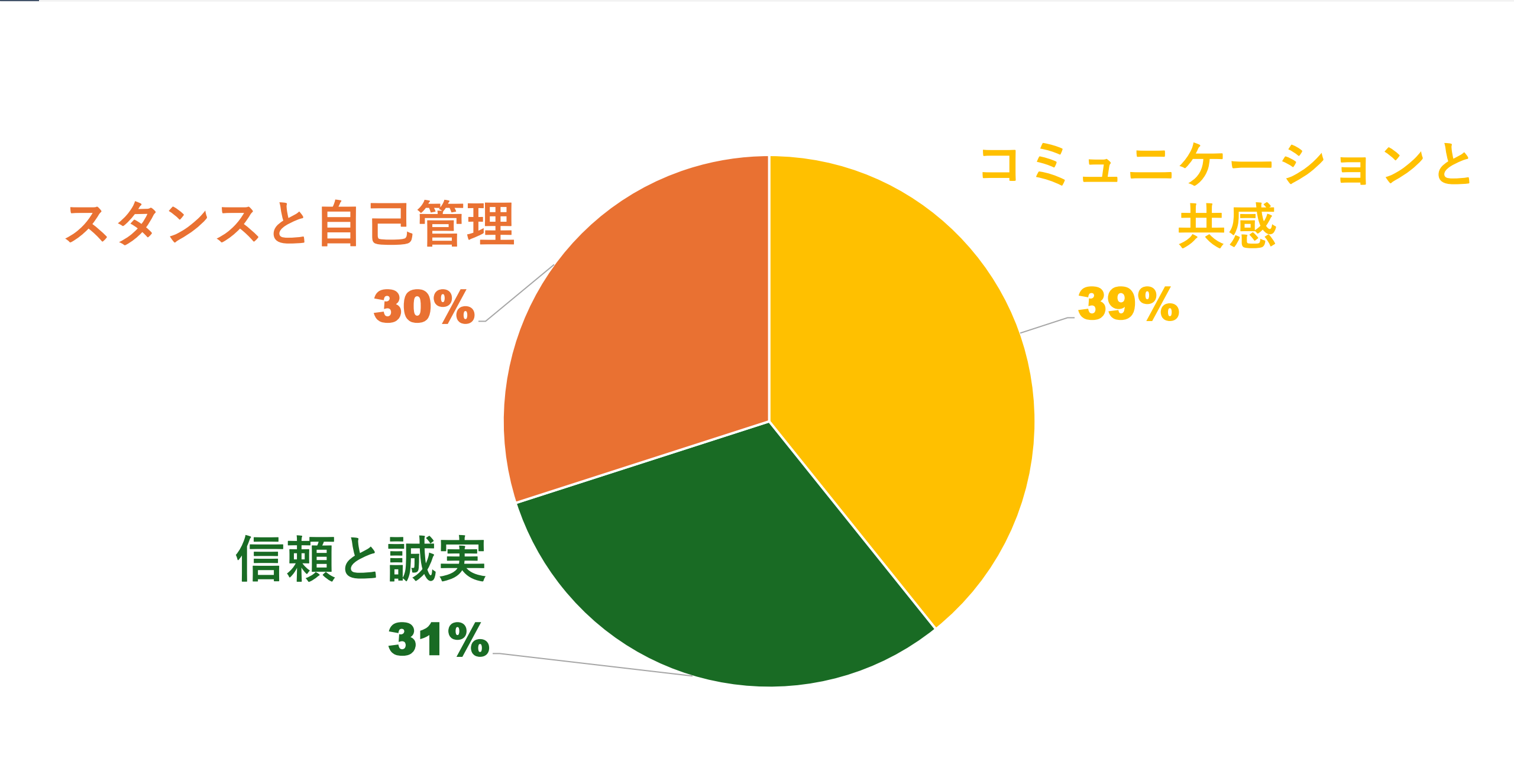
- 透明性、ネットワーキング、協力、専門性、フィードバック
- 自分を信用できる人間だとおもわせること
- 税理士とのやり取りで必要なデータをすぐに提出すること
- コミュニケーションと信頼を積み重ねること
- 定期的に時間を共有できる場が存在しているとよいと

その他

- コミュニケーション、連絡はなるべく早くすること
- 仕事以外で協力して何かしたり、チームで旅行に行ったりするのが良い
- 問題解決を素早く行い、問題と解決方法を明確にわかりやすく伝えること
- お互いの尊重を常に意識し、相手に寄り添う姿勢を見せ続けること
- ドキュメント（仕事内容を記した書類）をベースとしたコミュニケーション
- コンプラインスを理解して守りつつ仕事のクォリティーをあげる能力
- 定期的訪問によって、契約内容のご説明をすること
- 何を望んでいるか、何がわからないかを理解出来ること
- きちんとした挨拶と気遣いが効果的
- 普段からのコミュニケーションで相手の事を知る事
- 自分の仕事に責任を持ち、相手に感謝し、尊重する姿勢で慎重に言葉を選ぶ
- ルールを守り、遅刻をしない。嘘をつかず正直でいる事
- お客さんに対して親切で礼儀正しい接客を心掛ける事
- 保全手続きなど お客様様の求められたことは 素早く対応すること
- 講師間のコミュニケーション
- クライアントのライフイベントが発生した時には積極的に関わっていくこと
- 常に誠意を持ち嘘を付かず、本音で対応すること
- 傾聴、共感、相手に寄りそう姿勢が大切
- 直接会って、仕事の話しや、雑談をしたりする
- それぞれが感謝、譲り合いの気持ちをもつ
- 仕事においては必ず振られた分を確実にこなすこと
- お問い合わせに迅速、正確に伝えてること
- まめなサポートをして、相手の方を放置していない姿勢と信頼関係を継続させること
- 仕事以外でのコミュニケーションが大事
- 包み隠さずなんでも話せる環境
- コミュニケーション、挨拶、クライアントより求められた成果物を必要以上の提出
- クライアントの意向と実務現場とのすり合わせを、よく話し合うこと
- コミュケーションツールの使用
- 規律を守り、確実に誠実な接逆方法で構築すること
- 合間にちょっとしたメッセージを送ったり、進捗や成功を報告したりすること
- 技術者としての変なプライドは捨て仕事がスムーズに進む様に心がける
- 直接ものごとをお互いが言える環境の構築を重要視する
- 挨拶や情報交換などを時々して人間関係を保つこと
- メールなど、文字でしっかりと顧客とのやり取りを残しておく

人間関係を築くために大切な価値観

－個人事業主として人間関係を築く上で、一番大切だと感じる価値観や姿勢を教えてください。



コミュニケーションと共感

- 自分の考えや意見をしっかりと持ちながらも、相手の考えや意見を受け入れる
- 自分のいいところも悪いところも隠さないこと
- 相手のいいところと悪いところを理解すること。
- 明るく素直に 相手の話をきくことから始めること
- 人脈を通じてニーズを探りそれを支援することで仕事にすること
- 心理学をよく勉強するして仕事に活かすこと
- 相手の立場に寄り添い思って接して指導していい環境を作っていく
- 自分の考えを押し付けない
- お話しをする機会をつくる
- 相手の立場で行動をすること、相手の気持ちを汲み取ることが必要
- 人柄と言葉選びや距離感が大切
- 困った時は助け合い、お互いに向上していけるような関係性を築くこと
- 私の場合、同じ委託業者の方ばかりなので、情共有などをする上でコミュニケーションは大事
- お互いに尊重し合い、相手を思いやる気持ちを持って接すること
- どれだけ人に優しくできて色んなものを与えていけるかどうかが必要
- 人間関係があってこそその仕事なので、良好な人間関係を築いていきたい
- 常に相手の立場に立って、損得は二の次のお付き合いを心掛けること
- 自分の考えを押し付けない
- 相手に何も伝えず勝手に物事を進めない
- 会話によるコミュニケーションをとり、仕事を真面目に取り組む姿勢
- スタッフ同志のトラブルだったら、業者同志のトラブルも、どちらの味方にもならない
- お客様と常にウィンウィンで有り続ける姿勢と相手を尊重する気持ちを持つこと
- 価値観は人それぞれですが、色々な人生観があるので、否定しない事
- それぞれに考え方や仕事にたいする姿勢がちがうので個々の意見によりそう
- 各々性格が違うのでそれに対応できる能力を身につけて「与える」事を忘れない事
- 価値観としては、貧富や年齢を問わず平等に聞くに徹する
- 相手をリスペクトすること
- 感謝の気持ちが大事
- 日頃からのスキンシップであったり、何か大変な仕事が入った際には手伝いに行ったりする
- ポジティブな職場文化をつくる
- お互いを尊重し、励まし合い、感謝の気持ちを伝えること
- 直接会う、会って話しをする
- 自分の思いや考えを明確にし、相手に伝え理解してもらうこと
- 任された仕事は即対応を心がけ、日常的なコミュニケーションのレスポンスを早くする
- 相手の立場になって思いやれる姿勢が大事
- 話し合いが出来、情報共有しながらどうしていくか等相談し合えること
- 目上や目下の方でも礼儀正しく丁寧語を使うことが重要
- 尊重しあう！助けあう！自分だけのことを考えるのは 個人事業ではやっていけない
- お互いに思いやりを持ってコミュニケーションを取ること
- 他者の仕事観を尊重することは、良好な人間関係を築くうえで大切
- 相手の気持ちを理解する気持ちを持って接していきこちらの要求ばかり押し付けない
- 個人事業主として人間関係を築く上ではとにかく相手の話を聞くこと
- 相手の話をよく聞くことが大切なので自分はあまり喋りすぎない様に気をつける
- 素直さと謙虚さと敬意を払って、お話をすることが大事
- 事業主としては、自分の主張を全面に出すことなく、相手に合わせる
- ありきたりではあるが相手が何を求めているかを把握することが大事
- お互いを尊重しあい、他人の意見を素直に聞き、長く付き合える様、心がける
- 愛想よく人の話しをきちんと聞け対応良く綺麗な仕事ができるのがいい
- 謙虚な姿勢と素直な心を持ち、感謝の気持ちを忘れない。否定的なことをいわない
- 相手へのリスペクトとフレンドリーのバランスを上手にとりつつ目的の共有
- 嘘をつかないことと日々のコミュニケーション能力の向上
- 挨拶が一番重要
- 感謝している気持ちを意識的に伝えること
- いろんな人がいるので年下や年上、男性女性関係なくリスペクトする事
- いろんな人が居るので、話を聞きながら相談する感じが大切
- 自分のことより先ずは相手のことを気にかけることが重要
- この仕事に携わるほぼ全員の人が個人事業主なので相手を思いやる
- 日本と外国のお互いの文化や性質を尊重し、建設的に問題解決を図ること
- コミュニケーションをとりながら人それぞれの性格などを理解すること
- 自分の想いを相手にしっかりと伝えていくことがとても大事になってくる

信頼と誠実

- 約束を守ることや、安定したサービスを提供することで信頼を築くことが重要
- 最も大切で長期的な関係を作り上げていくものは「信頼と誠実さ」
- 仕入れ先、自店、納入先、それぞれがプラスとなるような取引をしなければ良い関係性は続かない
- 早く対応することで信頼感がたかまる
- 信頼できる相手なのかを見極めたうえで深くかかわっていくことが大事
- 取引先とお互いに利があるように業務を調整することを心がけている
- 個人事業主だからこそ信頼関係が大事なのですべてやり切る姿勢と対応
- 顧客との信頼が最も重要だと思いますので、定期的な訪問や連絡は必須
- 約束を守ることが重要
- 信頼を築くためには、誠実な対応が基本
- 仕事の質や姿勢を高めることで自然と信頼関係も出来上がる
- 顧客が希望している事をする
- 時間や約束を守り誠実に対応する
- いつも笑顔で話すこと
- 嘘をつかない
- 業務内容に相違が無いように丁寧に説明する
- 信頼を得られるよう毎日意識して誰に対しても敬意をはらう姿勢でいることが大切
- 仕事に対する責任感と信頼性
- 相手が望むことに真摯に向き合って、誠実に対応する姿勢が大事
- お客様との信頼関係を築くこと
- お客様との風通しが良い関係作り
- 信頼関係を結ぶ為に、期待以上の仕事をして、満足して貰う事や人間生をみて貰う事
- 一期一会な対応を行うと次の仕事に繋がらないので信頼のおける対応
- 個人事業主として、人間関係を築く上で一番大切な事はルールや約束を守る事
- 信用していただく為に正確に内容を理解して伝えられる事を心掛ける事が大事
- ルールと時間を遵守して、契約を正しく履行していく姿勢を持ち続ける
- 約束を守る、お客様の立場になって物事を考えることを習慣化する
- 相手に対しても自分に対しても誠実であること
- 大切なのはお互いが取り決めたことを守る事
- 即レスの対応
- 最後まで、やり切ることが大事
- お客様や同業者に対しても常に謙虚で、礼儀を重んじた対応をとること

- スタンスと自己管理
- お客さんの取捨選択
 - お客様は神様ではない事を理解して実施する
 - 他者を重んじること
 - 自分ができるとは当然他者もできるとは思わないこと
 - 多少の我慢は必要だと思うので、立場をわきまえた姿勢が大事
 - GIVEの姿勢
 - 無駄な人間関係は作らない
 - Win-Winになれる関係づくり
 - 言われたことだけやるのではなく、自主的に行動を起こすこと
 - 基本的に対等な立場であることを忘れずに、偉ぶらず・へりくだらず
 - 長期的な関係を築く姿勢が重要
 - おかしいと思うことでも自分の意見は言わない
 - 仕事をもらえているということに感謝の気持ちを持ちながら仕事をする
 - 自分の意思、意見をしっかり持つ
 - 自分のことに関してはオープンにして話し、ネガティブな内容に関しては喋らない
 - お客様立場なって考えること
 - クライアント側の立場になり、俯瞰して物事を判断する能力と視座
 - 曖昧な事は言わない
 - 広く浅く人と付き合い、自分を大切にしてくれる人を大切にしていく
 - 自分がされたくない事は人にはしない
 - 結果への強いこだわり、相手の期待を上回るために挑戦しやり抜くこと
 - 従業員へは、ダメなことをダメと言う、嫌われる勇気を持つこと
 - 事業の将来性をどこまで見据えているか、業界全体をよくする気持ちがあるかどうか
 - 自分らしく楽しく仕事をする
 - 自分も大切にしてお客さんも大切に
 - 常に向上心があり、新しいことに挑戦している方と人間関係を築きたい
 - 結果への強いこだわり、相手の期待を上回るために挑戦しやり抜くこと
 - 考え方の一貫性と、より相手のために何ができるかを常に更新し続ける事
 - 利他の心を常に持って、取捨選択することを忘れないようにする
 - 自身の理念、方針、サービスへの拘り、相手への期待を伝える。相手の幸せを心から願う
 - 何がなんでも仕事を終わらせる
 - 偉そうにしない、スタッフ達より頑張っている姿をみせる、輝き続ける
 - 他者を蔑まず、自分のことと関わる人にだけ尽力を注ぎ、無駄なことは発さない
 - 自分にとってその人という事で成長できるかどうかがとても重要
 - 仕事ができる環境と、求めてくれるお客さんを大丈夫に接客とサービスを提供する
 - お互い深く干渉しすぎない方が何かあった時に注意できたりする事
 - 好きを仕事にするという目的を達成するには、ある程度覚悟や努力が必要
 - 孔子の言葉「過ぎたるは猶及ばざるが如し」を念頭にしている
 - 仕事とプライベートのバランス関係
 - お金と労働時間とのバランス

人間関係に悩んだ時の対処法

－仕事の中で人間関係に悩んだとき、どのように対処・対応しますか？

－過去の事例などを踏まえて教えてください。

- 美容業
- 物理的に距離をおく
 - 対象の人に対して、率直に伝えてみる
 - 近寄らない
 - 悩まないで反省するところは、反省して次に進む
 - 問題が起きた原因を考えて対処する、か、静かに時間が過ぎるのを待つ
 - 人は変えられないので自分の考え方や捉え方を変えること
 - 時間をかけてでも原因究明と改善を行い意識する
 - 他の同業者に相談する
 - 時間の経過とコミュニケーションをとる
 - 合わないと思ったら必要以上に関わらない
 - 人を変える事は難しいので自分の考え方を変えて自分の成長の糧として考える
 - 悩みの相手と直接話す
 - 自分を見つめ直し間違ってると思ったら素直に謝る
 - プライベートで愚痴を言って発散する
 - 人を変えることは難しいので、しっかりと話しを聞くことを徹底する
 - 冷静に状況をみつめ、対話を重ねて誤解をとき、信頼回復に努める
 - 相手の良いところを見ること
 - 1番はやはり先輩気相談する
 - 寝る食べる
 - 親しい人に相談
 - なるべく話し合える環境を整える

- 飲食業
- 周囲に相談し、本人とも話し合う
 - 明らかに過失がある場合は、謝罪する
 - 冷静に話し合い、誤解を解くよう努める
 - 信頼できる相手に相談する
 - 知人に相談する

- 小売業
- 相手が会社の場合、責任者と対話する
 - 何度も話し合いしても理解してもらえなかったので辞めてもらった
 - 心の病で長期休みの人が出た時自分ではその病気がわからないから治るまで待ってあげる
 - 趣味に没頭するなどの気分転換を行う
 - 飲み会などでコミュニケーションをとる
 - 冷静に状況を見極め、相手の意見を尊重しつつ対話で解決を図る
 - 他の従業員さんや、同じ責任者クラスの人に状況を話して確認を取る
 - 何が原因かを明確化し、少し距離を置く時間をつくる
 - 自分だけで悩んでも解決しないので、身内や上司に相談する

- 建設業
- 話し合いや相談
 - ほぼ我慢することが多い
 - 歳上の人と会って話聞いて貰う
 - とりあえず周りに相談
 - 距離を置く
 - 感情的にならず、状況を冷静に分析する
 - 未収金とかある場合、速やかに回収出来る様にする
 - 仕事の失敗が原因の関係悪化でしたので仕事で名誉挽回致した

- とことん向き合う事
- とにかく誠実な対応をすること
- 時間を置かずにこちらから解決に向けたアクションを起こす
- 1人1人に寄り添い話を聞くようにしてる
- 仕事の進め方で口論になった時は中立的な第三者を入れる
- 考えてもしようがない
- 喋らない
- 関わっている人と話し合いの場を設けてそれぞれの気持ちを話し合う
- その人より仕事を出来るようになって独り立ちする
- 仲の良い親方に、相談にのってもらう
- 仕事をしててあまりにもいい加減な仕事をする人とかは応援の行き来をしなくしたりした
- 去るものは追わず、あまりくよくよしないで酒でも飲んで忘れてしまう

運送業

- 仕事は仕事と割り切って付き合っていく
- 人間関係に悩んだら、とことん話し合う
- 新規案件について話し合う約束を、断りもなく飛ばされた。そのような方とは一切関わらない。
- 信頼している、友人や知人に相談にのってもらう
- 契約先である軽貨物の会社の営業担当に相談してできるだけの対処はしてもらう
- 人間関係に悩んだりする時には、自分で出来る範囲の事を真面目にする
- 契約先の変更をする
- 悩んだ事例を忘れて普通に会話をする
- 寝て忘れる
- 一人の時間を作る
- 面倒だったら関わるのをやめる
- 相手の意見を肯定し、自分の意見を述べる
- ネットにて事例を検索する

不動産業

- 妻に相談する
- 悩んだ内容に近い内容の本・雑誌・YouTubeなどから成功者の内容を参考にする

WEBサービス業

- 相談するべき
- 別なことをして忘れるようにする
- 必要のある関係かどうかを冷静に見直す、不要なら切る、必要なら問題解決を急ぐ
- 付き合いが長いお客様と直接話をして相談する
- 一緒に仕事をしている人がいるなら、早々にミーティングを開く
- 心理学をよく勉強するして仕事に活かす
- 時間が解決するのを待つ。場合によっては関係性を切る
- お互いの主張考えを整理し対話すること
- 誤解が生じないように丁寧な対応を心がける
- 顧客からのパワハラを受けたときは、契約解除を覚悟の上で体制変更を申し出た
- 自分の感情や行動を振り返り、問題の根本原因を理解することが重要
- 関係を修復するための労力と、修復することで得られる利益をよく考えて対応する
- 相手との意見の違いや摩擦がどこにあるのか、客観的に見つめ直す

医療業・福祉業

- しっかりとした規約をつくる
- 信頼のおける上司に相談する
- 人に聞いてもらう
- もし、揉めたとしても、いちいち言い訳しない
- 退職、休職、休みの日を増やす
- 相手が何について悩んでるのかしっかり確認し話し合うこと
- 誤解を生んでいる事が多いので話をする
- 関わりすぎない、熱をいれない、情をいれない、勤務時間内しっかり結果を出す
- その場でうやむやにせず、その場でコミュニケーションを行う
- 外部の同業者、専門のカウンセラーに相談してみる

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- 即日対応
- 他の取引先を見つけて依存度を下げて離れる
- やなことはさっさと忘れること
- 自信の過ちの分析と謝罪
- 相手に対する期待をしないこと
- 顔を合わせて、話し会う
- キーパーソンと人間関係を構築しておき、トラブル発生時の相談先を事前に設けておく。
- 周りの人に状況を説明し、アドバイスをもらう

個人投資家

- 仕事量など不公平感が出始めたときは自分も一生懸命やらないことにした
- その人から離れるようにする
- クヨクヨせずに毎日を明るく生きること尽きる
- 聞ける範囲で聞いてみて、相手の本心を確認してみる。

その他

- ひとまず距離を置く
- 自分で落ち着いてから相手に話しかけてみる
- 自分に改善すべきことがあれば改善していく
- 話せる内容であれば対話が重要
- 支社や本社の上司に相談
- 1人で抱えこまない
- 他の人に相談したり、自分以外の人の意見を聞く
- 本音で話すことにより、相手の考えを知ることができ、今後の改善にいきる
- 自分が偏った見方をしている可能性があるため、色んな角度から物事を見つめてみる
- 過去の経験から対個人個人ではなく、第三者も入れて問題解決をする
- 人間関係に悩むことないよう明るく楽しく過ごす
- 我慢する
- 自分にとってマイナスだと感じた瞬間、縁を切る
- 私は感情的にならずしっかりプラスマイナス問わず話し合います
- 個室で個人面談を行う
- 第三者を入れて話す
- 必ずしも全員仲良くなれる訳では無いことを念頭に入れ行動している
- きちんと経緯を説明し、お客様が納得いかれるよう真摯に謝罪する
- 最愛の理解者に聞いてもらう

良好な人間関係の定義

ーあなたの業界内での良好的な人間関係とは、どのようなことを指しますか？

美容業

- 互いの立場等を尊重し敬意を持って接する事のできる関係
- 失敗しても引きずらない。注意しても引きずらない。人を責めるのではなく行動を責める
- 仕事がやりやすいかやりにくいか、やるべきことをやる
- 持ちつ持たれつの関係で、どちらかが上とか下とかなく対等に支え合える状態
- お互いの要求や嫌なことを理解して補い合えること
- 互いに、徳だったり、成長出来たら、前向きになる関係
- 自然に日常や社会の話題が会話できる関係性
- その人とのコミュニケーションである程度の緊張感があってもストレスを感じない関係
- お互いにメリットがある関係のほうがやりやすい
- お互いにリスペクトし合えて、信頼し合える関係
- 目的、目標に向けて共に共有し合うことができる
- 本音でちゃんと、話せて相談できる関係性があること
- お互いに利益があるウィンウィンな関係の事
- 自分らしさを大切にしてい足りないところはお互いに助けて合う
- 相手の役に立とうとお互いが思い合える関係
- 自己中心的な考えで動かず、お互いを思いやった仕事ができる関係
- お互いを高め合いながら、共に成長できる関係
- 互いの技術を尊重し、積極的に助け合い、情報共有して共に成長する関係性
- 場の空気が良いこと、明るい気分になれること
- お金だけではなく、本当にお店の為に考えて行動してくれる
- お互いに思っている事を素直に言い合える関係性
- 仕事が円滑に進むこと。何かあったときに相談できる関係性があること
- お互いがリスペクトし合う関係性
- お互いを信頼して様々な仕事も任せ任されることができること
- わだかまりなく、しっかりと物事を会える関係
- 相手を否定せず高めあえる関係
- 意見があればお互いが言い合える関係
- しっかりと心を割ってコミュニケーションが取れていること
- 裏切りのない関係
- 楽しく仕事ができるか
- 性格が穏和でやさしく、客観的に物事を捉えられる人
- お互いをいい事、悪いとこすべて個性として認め合う事
- スタッフみんなが協力し合える環境
- 目標を明確に共有できお互いを尊重し合えること
- 業界内だけではないがギブアンドテイクが大事

飲食業

- 頼み事や相談した時必ずアクションやアドバイスをもらえる
- 浅く広く笑顔で挨拶ができる程度の間柄
- 信頼、協力、共通の目標を持ち、お互いを支え合う関係
- 皆が助け合い、励ましあえる関係性
- ダメな事をちゃんと伝えれる関係性

小売業

- 誠実な取引をお互いに納得した契約のもと行うこと
- 情報はオープンに共有、困った時は助け合う
- 誰とでも一緒にシフト入っても楽しく仕事出来る環境
- お互いを尊重しあい、信用し合うこと
- お互いwin winな関係を保ててるかどうか
- お互いを尊重し合い高め合うことが出来る状況
- 信頼とコミュニケーションを基盤に、迅速な対応や互いの利益を考える関係
- お互いが譲り合い、今、相手が何をしたいのかをしっかりと考えて行動すること
- 言いたいことがお互いに言えて、風通しの良い状態
- 一緒に働いている中で、お互いにストレス無く仕事ができること

建設業

- 周りの人達とお互いが協力的な気持ちを持って仕事をする事
- あまり事を荒立てず、言われたことはやる
- 営業と現場の人間がお互いに感謝の気持ち
- 持ちつ持たれつなので、信頼しあって仕事をやりとげる
- 裏表なく接することのできる関係性
- 各メンバーが他のメンバーの専門性や意見を尊重し、信頼を持って協力すること
- 技術力高い人、偉ぶらない人、上から目線で話しない人
- 元請けさんと本音で語りあえる事
- いい時も悪い時も協力しあえる
- 何かあったときに気軽に連絡が出来て、また気軽に連絡してもらえること
- お互い少々の無理もきけるような仲になること
- お互いに信頼し合える関係で、安心して現場を任せられるような関係
- 派閥がなくみんな同じ立場になりそれぞれの意見に寄り添う
- 各業者とちゃんと連携がとれて後戻りがなく施主さんが満足してくれたらいい関係
- スムーズに仕事ができる環境が整っていること
- 信頼関係がきちんとできていて仕事も阿吽の呼吸でできていること
- 仕事を完璧にこなして、約束を守ること
- お互いに信頼でき、協力しあえる人間関係であること
- お互いを思いあえて親しきなかにも礼儀ありができる人
- 監督などから指示されたことを、真面目に言うことを聞く人

運送業

- 依頼された仕事を時間通りに遂行することで、クライアントや同業者からの信頼を築く
- 連絡の行き違いがなく、業務を完遂できるような人間関係
- 横のつながりを通して仕事のやりとりができる
- 案件を任せても大丈夫な信頼関係、または案件を貰っても運賃を遅延なく支払ってくれる事
- 誰かが困っていたら協力して助け合える環境があること
- 案件を走るドライバー不足で困った時は助け合いが出来ること
- 日頃から色々な相談や依頼事を遠慮なく言い合える関係
- 仕事に関わる方全てにおいて、いがみあいもなく何でも相談できる関係
- 情報を共有したりお互いできないところを補える関係
- 宅配業界においては、ルールを守りクライアントとウィンウィンの関係を築く事
- あまり深く関わりを持たず程よく付き合う様にする
- 急に休んだり、急な予定変更に対応出来る事
- 仕事を安心して任せられて、しっかりと悩みも相談してくれる人

- 情報を自分のものだけにせず提供してくれる人
- 趣味や呑み等、プライベートでも付き合える人間関係
- 良好な関係者とは休み取りたい時に依頼して断られない関係
- お互いに助け合いが出来る関係性
- 差別的な扱いをしない人間関係
- 仕事ができるできないなどで優劣をつけないことが大切である
- 自分だけのことばかり考えず尊重しあい助け合うこと
- お互いが安心して、荷物を取り扱うことが大切
- グループ全体で協力し合って配送すること
- 適度な距離感と信頼関係と安定したコミュニケーション
- そこで会ったりした時に自然と笑顔でお互いが挨拶できること
- お互いに深く干渉しあわずに、自分の仕事に集中できる環境を保てる関係

不動産業

- お互いが同じ目線にたって話し合いができる
- トラブルなく、いるかないかわからない人
- 信頼関係があり、時にお互いに優先的に話を進める

WEBサービス業

- 仕事・業務に対して信頼し、安心して任せられると思えること
- 信頼してもらうこと
- 双方が関わり合うことで、顧客、社会、双方がすべてWinになる三方よしの関係性
- 遠慮なく意見・要望を伝えあい、話し合いができることが良好な関係
- きちんとマニュアルに沿った仕事を納期までに仕上げてくれると信頼できる関係
- 継続して仕事を依頼する、または依頼していただけるような関係
- 相手への気遣い、足りてないところをフォローしあえる関係性
- 互いに切磋琢磨し、お互いを補完しあえるような関係
- 信頼関係があり、ストレスを感じない関係
- お互いのことを尊重できる関係
- 互いにコンテンツを重複させることなく、競合になることを互いに避けていること
- お互い邪魔をせず、必要ならば協力しあえる関係
- 明確でオープンなコミュニケーションが重要
- お互いが納得する条件で仕事ができるよう、話し合いができる状態

医療業・福祉業

- お互いに信頼関係しっかり築けていることが最も重要
- 仕事がスムーズにいけるように、阿吽の呼吸ができること
- お互いウィンウィンな関係で言いたい事を言い合えること
- 事務職と看護師、看護師と医師、医師と事務職の各々の意思疎通が良好であること
- 相談や意見交換、などをして、情報を共有出来たりする仲の良い人
- 長期的に関係性が続く事
- 仕事を任せる事ができる
- お互い本音で腹の内を見せ合いしゃべることができる人が大切
- 持ちつ持たれつの関係で、患者さんの細かい情報を伝達し合う関係
- 何を考え、何に困っている、何をしたいかをしっかり伝え合えること
- 常にコミュニケーションが取れる関係
- 同じ独立開業している者として、お互いに質問やアドバイスが出来る、損得なしに付き合える関係

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- 素直さや柔軟性をもち人の意見を聞く
- お互いに意見や質問が言いやすいこと
- 困ったときに助け合う協力関係にあること
- お互いに立場を尊重し、言われる前にしてもらいたいことをしてあげる

個人投資家

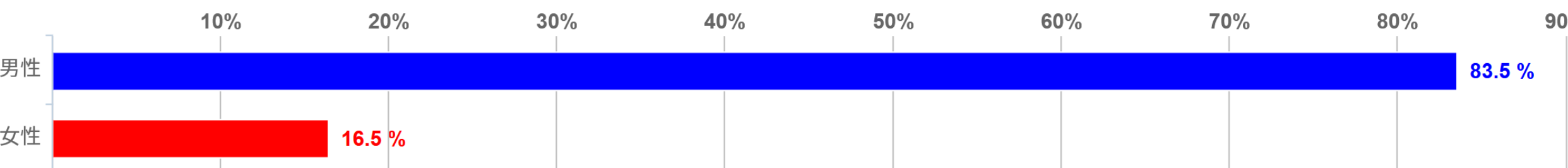
- 正確で透明性のある情報の共有
- その人の言動が信頼できるものかどうか
- なんでも忌憚なく話ができる状態、遠慮がちにならない
- お互いの知識や考えを共有でき、高め合える関係
- 自分と相手が共に利益(お金だけでなく例えば情報や知識等)を得られる関係
- 裏切らずお互い嘘をつかない事

その他

- コミュニケーションがよく取れていて、さらっとヘルプできる人
- 仕事を任せられる状態であること
- 相手のコントロール不能な部分をコントロールしようとする人がいないこと
- 否定的ではなく、肯定的な意見交換、メリット揭示がしあえる関係性
- コミュニケーションが円滑に進むこと
- 認識齟齬による大きな出戻りがないこと
- 担当者とお客様の信頼関係があり、迅速な対応が出来ること
- お互いに付かず離れずの距離感で、無理しないで付き合える
- 疑問を抱かずお互いが気持ちよく取引ができること
- 自分と同じ感覚や思想を持っている人
- 共に励まし合い、成長出来るような関係
- この人をお願いすれば間違いないと思える事、信頼できる事
- 困った時に助けに来てくれるような関係性
- 仕事仲間、顧客となんの隔たりなく付き合える人
- お互い思いやりを持ちながらも、自分の意見をしっかりと言えるような関係
- お互い指摘し合える仲だったり一つの成功に全員が喜べる組織
- 要望や希望の言いやすさ
- 報連相が素早く行える雰囲気
- なんでも話せる、協力性があり、お互いに気遣いできる
- お互いの意見を自由に伝え合い、誤解を避けるために対話を大切にすること
- 同業者内で仕事のやりとりを継続的に行う事が出来る関係
- 良いものを作るためにお互いを尊重しあうこと
- ざっくばらんに話し合える関係
- 時には厳しいことを言っても受け入れてもらえる

本調査の回答者属性

▼ 性別



▼ 年齢

