作業マニュアル

リベラルマーケティング株式会社

目次

1. はじめに	P.3-
2. 作業前	P.4-
3. 作業中	P.7-
4. 作業後	P.10-
身だしなみチェックシート	P.11-

作業マニュアル

1　はじめに

- 一般的なお宅訪問サービスを行う業者に対するイメージがどのようなものか知っていますか？

- 若くて茶髪にしているガタイのいい人の集まり、や不要な物だからと品物を乱雑に扱う野蛮な人たち、といった悪いイメージを持たれている方も少なくないようです。

- 確かにそうした業者も一部存在していますが、多くの業者は、お客様の目線に立ち、「どうしたらお客様に喜んでいただけるのか」、お客様の満足度を満たしたい、ということを考えながら、業務を遂行していますので、上記のようなネガティブな印象を持たれているのは残念なことです。それどころか、不用品を処分したいと考えている人の一部は、業者に対するネガティブなイメージが理由で依頼を躊躇されることも多く、ビジネスチャンスを逸することにつながっているのです。

- お客様に対する心構え一つで、仕事の質は大きく変わってきます。一度お客様の心をつかめば、リピーターとなり、また次回も予約して下さる可能性が高いです。またそのお客様がご近所さんやお友だちに口コミを広げ、気付かないうちに新規顧客を連れてきてくれているかもしれません。

- 売上アップのために広告宣伝・チラシ配りに大きなお金をかける前に、まず取り組むべきはお客様の心をつかむ作業術を会得することではないでしょうか。

- ここでは、「お客様に喜んでいただける作業」を、作業前から一連の業務の流れに沿って説明していきます。満足度を高める顧客対応術を身に着けて、売上アップにつなげましょう。

2 作業前

- お客様と約束した作業日当日、ご自宅や作業現場に伺う前や最初にお会いする際に、挨拶はどのようにすればいいのでしょうか。
- 人の第一印象は3秒で決まるといわれますが、具体的にどうすればいいのか見ていきましょう。

2.1. 身だしなみ

- 清潔感のある身だしなみを心がけます。人の第一印象は３秒で決まるといわれるほど、身だしなみは重要です。
- 特に女性のお客様は非常に身だしなみを気にされます。自分では気付いていないことも多いので、別紙の身だしなみチェックシートの全項目を確認しておきましょう。

ここで差がつく！ワンポイント

人は見た目の印象で相手を判断！見た目に気を配れない業者に丁寧な仕事はできない！

服装は清潔か？

- 作業に適した服装が望ましいです。
- また基本的に怪我防止も含めて、長袖、長ズボン、軍手着用をおすすめします。

アクセサリーはNG

- 第一印象はやはり見た目です。ピアスやネックレス、指輪ははずし、清潔感のある身だしなみでお客様と接しましょう。
- お客様を満足させる接客を心がけても、見た目の第一印象が悪ければそれも台無しです。

作業マニュアル

靴下に穴は空いていないか？

- 不用品を回収する際にはお客様宅に上がり、室内の不用品を運び出すことも多々あります。
- 靴下に穴が空いている作業員が丁寧な仕事ができるとは思ってもらえませんので、気を付けましょう。
- また靴下の色についても、白や黒、社会人らしい暗めの色を選び、赤や青などの目立つ色は控えた方が無難です。

キャップを被る

- 女性、男性にかかわらず、キャップを被ることにより、毛髪の落下防止や清潔感を出す効果が期待できます。
- 普段被りなれていない方も仕事ですので、お客様によい印象を与えられる努力をするようにしましょう。

スリッパ

- お客様のご自宅に上がらせていただく際、スリッパを持参する気配りは好感度が高いです。
- 見知らぬ人を自宅に上げるのはただでさえ心理的ハードルが高いため、こうした気配りは非常に大切です。スリッパは清潔なものを持参しましょう。

2.2. 精算の準備

■ お金のやり取りを滞りなく行うことは、お客様に対する最低限の礼儀です。

おつり・クレジットカード端末

- 代金支払時には前もっておつりを準備しておきましょう。
- 作業後、代金の支払は極力スムーズに行いたいものです。おつりがないので、ちょっと近くのコンビニで両替してきます、などの対応はもっての他です。お客様には事前見積もりを伝えていますのできっちりご準備していただいている方もいますが、それに甘えることなく、おつりの準備は毎回徹底しましょう。
- クレジットカード決済の場合、事前に端末の充電残量を確認するなど、チェックしておいてください。

領収証

- 領収証は、お客様から代金をいただいた証明です。作業後のトラブルを避けるためにも、必ず領収証を発行し、お客様にお渡ししましょう。
- 代金が5万円以上になる場合には、200円の収入印紙の添付も必要になりますので、最低でも1枚は予備として常に準備しておいてください。

2.3. 作業道具

■ 作業道具は常に整理整頓しておきましょう。使用前に整理するのではなく、使用後にメンテナンスしておくとよいでしょう。

■ お客様からの急な依頼もありますので、すぐ持って出られるように使用後には常に整理整頓、メンテナンスするようにしましょう。

■ また養生テープなどの消耗品の在庫管理を徹底し、欠品する事態は避けるようにしましょう。

3 作業中

3.1. お宅の物には触れない

■ お宅の物にむやみに手を触れることは避けましょう。

■ またドアの開閉などもお宅によって勝手が違います。戸締りもすればよいというものではなく、常に開けている状態のドアもあるかもしれません。お客様の言動を注視し、迷う場合には口頭で確認を取り自己判断で行動しないようにしましょう。

（注意したい行動例）

- 玄関に木製の置物があり、勝手にさわってしまった。
- お客様宅のソファーに座った。
- 冷蔵庫を勝手に開けた。
- 閉まっている部屋のドアを勝手に開けた。

3.2. 騒音

■ お客様はご近所に気を遣うものです。私たちは業務として 1 日だけお伺いしていますが、お客様はこれからもご近所との付き合いがあります。屋外での掃除機がけや台車のキャスター音など、気になる騒音作業は速やかに行うようにしてください。

■ どうしても音が大きくなりそうなら、ご近所周りへ事前にご挨拶するようにしましょう。

3.3. 汗

■ 夏場の暑い日や冬場でも暖房の効いた部屋での作業では、汗をかくことが多いです。ハンドタオル等を持参し、お客様宅に汗が落ちることがないようにこまめに拭くようにしましょう。

■ 衛生面も考慮し、袖や作業着で汗を拭くような動作はしないようにしましょう。お客様からの見た目のイメージも悪く、作業品質が悪いのでは？と連想されてしまいます。

3.4. トイレは借りない

- 基本的にお客様宅のトイレは大、小に関わらず使用しないようにしましょう。トイレは作業前に済ませておき、必要な場合に備え近場のコンビニや公衆トイレの場所を事前にチェックしておきましょう。

- どうしてもお借りする必要がある場合は、事前にお客様の承諾を得た上で使用しましょう。使用後は、さっと便器周りの掃除を行い、清潔に使用したことが伝わるようにしましょう。お客様の評価は、意外とこうした部分で決まってきます。

3.5. 私語は厳禁

- 作業員同士で作業手順を確認しながらテキパキと作業する姿は気持ちのよいものですが、社員同士が作業とは無関係な私語をしながら作業する姿は印象がよいものではありません。業務をきちんと遂行することはもちろんですが、お客様に安心して見守っていただくためにも、お客様がおられない場所であっても、業務中の私語は控えるようにしましょう。

- 重量物を運ぶ際は、足元など見えにくい場合があります。階段作業など、あと 2 段あります！など、社員同士の声かけは積極的に行い、事故防止や人的なケアレスミスを起こさないようにしましょう。

3.6. 匂い

- 作業着は清潔なものを着用し、油汚れや破れなど見た目のイメージが清潔感にかけるような服装、作業着は着用しないようにしましょう。また汚れはなくても、汗の臭いが気になるようなら着用しないようにしましょう。

3.7. タバコは吸わない

- タバコは個人の嗜好で悪いとはいいませんが、タバコを吸わない人からすれば不快なものです。休憩中であっても、トラックの中でも、業務中の喫煙は控えましょう。

- 車内でタバコを吸うと、衣類への臭いが非常に強く残り、お客様に不快な思いをさせる可能性がありますので控えましょう。

3.8. 養生を行う

- ■ 一軒家、マンションにおいても、安全性に十分配慮した養生を行ってください。
- ■ 広範囲を養生する場合は、少なくとも20cmは重ねて施工するようにしましょう。
- ■ エレベータ内やエレベータ出入り口のエッジの部分など、硬いものが当たればすぐ欠けてしまう箇所は特に要注意です。

特にキズがつきそうな箇所

- □ キズがつきそうな箇所として、大理石調の床があります。重量物をのせた台車のキャスターでもキズがつきやすいので状況に応じ、壁はもちろんですが、床の通路にも養生をすることを推奨しています。
- □ また壁紙も比較的キズがつきやすい箇所です。養生をせず、ヒヤヒヤして作業をするよりもちょっとした手間を惜しまず、しっかり養生し安心して作業できる環境を整えましょう。キズがつく、つかないもありますが、作業を見ているお客様にもよい印象を与えることができます。

エレベータ内（ドア、壁）

- □ エレベータ内やエレベータ出入り口のエッジの部分など、硬いものが当たればすぐ欠けてしまう箇所は要注意です。
- □ ドアの開閉の邪魔にならないように、隙間なく、しっかり養生しましょう。

廊下

- □ 廊下にも養生を施してください。台車を使用する際でも重量物であれば、かなりの重量がキャスターにかかり、床へのキズの原因となります。台車を使用せず、運ぶ場合でも物を置いた際の床のキズを防止することができます。

4 作業後

4.1. 養生撤収

- 養生に使用した部材やテープの残りがないか？を確認します。
- 高所に貼った養生テープを無理に引っ張ってはがすと、途中で切れて残ることがあります。丁寧にはがし、はがし忘れ、切れ端の残りがないか？を確認しましょう。

4.2. 現場の原状回復

- 移動した物があれば、元の状態に戻しましょう。
- パソコンなど電化製品を動かす前には、故障しないように電源を切り、電源を切った物は作業後、また電源を入れておきます。
- 貴重品は、お客様の立会いのもと、作業を行ってください。

4.3. 作業内容完了の確認

- 依頼内容の作業漏れがないか、再確認します。

4.4. 忘れ物

- 作業に使用した工具や養生に使用した部材など、忘れ物がないかチェックしましょう。

身だしなみチェックシート

1. 24時間以内に髪を洗いましたか？
2. 肩にフケが落ちていませんか？
3. 寝ぐせはついていませんか？
4. 髪色は自然な色ですか？
5. 鼻毛は出ていませんか？
6. タバコやニンニクなどによる口臭は大丈夫ですか？
7. 男性の場合ヒゲは首や頬も含めて剃りましたか？
8. 女性の場合メイクは自然なものですか？
9. 爪は短く清潔に切りそろえてありますか？
10. 耳の掃除はしてありますか？
11. 作業着のよごれや破れはありませんか？
12. 作業着はきちんと洗濯し、清潔感がありますか？
13. ボタンが取れている箇所はありませんか？
14. 裾や袖口は汚れたりほつれたりしていませんか？
15. 作業着から裾が出ていませんか？
16. タバコの臭いや体臭はしませんか？
17. 靴のよごれや痛みはなく、清潔なものですか？
18. 靴のかかとの踏みはありませんか？
19. 靴下の汚れや臭いはなくダーク系の色ですか？
20. ピアスやアクセサリーは外していますか？

お問い合わせ

ご不明点・ご質問はお気軽にお問合せください。

(受付時間：年中無休　8 ～ 20時)

050-5306-5033

kataduke110ban@gmail.com