
接客マニュアル

目次

1. はじめに	P.3-
2. 受注	P.4-
3. 作業前日までの事前準備	P.14-
4. 当日（到着前）	P.16-
5. 当日（到着時）	P.18-
6. 当日（作業中）	P.22-
7. 当日（作業完了後）	P.23-
8. 最後に…	P.25-
身だしなみチェックシート	P.26

接客マニュアル

1 はじめに

- 魅力的な商品・サービスさえあれば、売上が上がる、と思っていませんか？
- 商品・サービスはもちろん重要ですが、商売の基本は「接客」です。
- お客様の満足度は、接客にかかっているといっても過言ではありません。丁寧な接客を行うことにより、自社の商品・サービスをより魅力的なものに見せることが可能になり、結果としてリピーター獲得につながります。
- リピーターがなかなか獲得できなくてお悩みの方は、せっかくご縁をいただいたお客様の心が、気づかないうちに離れていってしまっているのかもしれません。
- ここでは、「お客様に喜んでいただける接客」を、初回のお問い合わせから作業日当日までの流れに沿ってご紹介していきます。お客様満足度を高める顧客対応術を身に付けて、売上アップにつなげましょう。



丁寧な接客を
心がけましょう



2 受注

- お客様からのお問い合わせに対して、どのくらい速やかに対応できていますか？
- 例えば、深夜のお問い合わせ。「もう疲れたし、明日でいいか・・・」。ちょっと待ってください！その「まあいいか」が貴重なお客様を逃してしまう原因です！ある機関の調査によると、受注案件は問い合わせ後平均 4 時間50分以内にお客様へ返信しているのに対し、問い合わせ後にキャンセルになった案件は返信までに平均 7 時間40分かかっています。ちなみにこれは深夜の時間帯も含めた平均時間です。
- お客様は作業を依頼するにあたり複数の業者に同時に問い合わせをし、最も返信が早かった業者、最も対応が丁寧な業者を選択することが多いのです。
- また、初回お取引のお客様にとって、業者のサービス品質が十分かどうか不安の対象です。そのため、目に見えてわかる問い合わせに対する電話対応やメール対応の具合を見て、その業者の業務品質を推し量ることもあるようです。仕事を依頼しようと思いつつ電話したのに、「忙しいから後でかけ直します」などと雑な対応をされた業者に依頼したいとは思いませんよね。
- ぜひ、初回のお問い合わせに対応する際は、お客様のシビアな選考試験が始まっていることを念頭に置きながら、懇切丁寧な対応を追求するようにしましょう。



ここで差がつく！ワンポイント

初回のお問い合わせ対応は、お客様のシビアな選考試験を受けているくらいの感覚で。
懇切丁寧、且つ迅速に！ 他の業者に差をつけよう！

2.1. 迅速なお客様への連絡

- メールでのお問い合わせについて、返信が遅いと「この業者は大丈夫かな、当日ちゃんと作業してくれるのかな？」という不信感につながってしまいます。
- もし返信対応ができない場合は、「いま作業中なので後ほどご連絡致します」といった一文を送っておくだけでも、お客様は安心し、印象もよくなります。
- メールの場合は電話と違って時間帯を気にする必要はないので、とにかく早さ優先です。お客様からのお問い合わせにはできるだけ早く、最低でも「4時間以内」には対応しましょう！

原則10分以内！

- お客様への折り返しのお電話は、原則10分以内に行いましょう。
- インターネットで検索してお問い合わせをされる方が、全員スマホ操作やパソコン、メールが得意な方とは限りません。依頼者には高齢者も多く、作業内容やスケジュール調整においても、電話による問い合わせを好まれる方もおられます。確認・応答が必要な場合は、原則10分以内に折り返しの電話をするように心がけましょう。
- 電話の第一声は元気よく！が基本です。お客様のシビアな選考試験はすでに始まっています。



【お客様の口コミ】

「いくつかの業者を比較検討したが、問合せ対応が一番早くて丁寧だった業者に決めた。実際の作業も同じく丁寧で安心して見ていられた。」

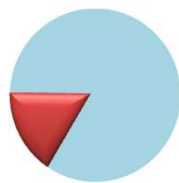
接客マニュアル

気をつけたい時間帯

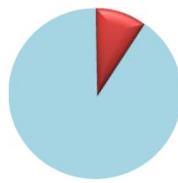
□ メールの場合は時間帯を気にする必要はありませんが、電話の場合は時間帯を考慮しないと非常識だと思われる場合があります。一般的に電話をかけてもいいとされている時間帯は9時から20時の間といわれます。

□ 基本的に避けるべき時間帯は以下の通りです。

- 7 - 9時 : 朝食や朝の準備でバタバタしていてお忙しい時間帯です。
- 12 - 13時 : せっかくのお昼休憩の時間にかけるのは迷惑かもしれません。



7時 ▶ 9時



12時 ▶ 13時

□ 相手の職業によって想像を働かせることも必要です。例えばビジネスマンなら、少なくとも17時までは仕事です。それより前にかけても出られないことが多いです。しかし、お昼休みなら話せる、という方もおられますので12時半頃に5コールほど1度かけてみるのも一つの方法かもしれません。

□ 主婦の方なら17時～18時頃は夕食の支度などで忙しい時間です。



ここで差がつく！ワンポイント

電話が繋がらない場合は、留守電にメッセージを残した上で再度かけなおす丁寧な対応を行おう！

2.2. ご挨拶、自己紹介

- 電話をかけた際は、まず会社名と氏名を名乗り、お問い合わせをいただいたお礼、それから「ご予約の件でご連絡差し上げたのですが、今お時間よろしいでしょうか？」の一言を忘れないようにしましょう。
- 初めの方と話すのが苦手でつい早口になってしまうという方は、相手が聞き取りやすいように普段の会話よりも、少しゆっくり話すのが効果的とされていますので試してみてください。

まずはお礼

- 本題に入る前に、まずお礼をいしましょう。
- あまりにもくどいお礼は不要です。お問い合わせの段階で、仕事をお願いすると決めたわけではないのに・・・と不安を生じさせることを避けましょう。
 - ・ 例) この度は弊社にお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。お客様のご希望に添えるようにお手伝いさせていただきますので、ご遠慮なくご依頼ください。今回は「不用品回収のご依頼」のお電話ですか？
- お客様との会話ではよく使う文言がいくつかあります。それらは常にサラッとと言えるように練習しておきましょう。

氏名を名乗る

- 元気よく、「担当の〇〇と申します。よろしくお願い致します」、とあいさつしましょう。
- 会社名だけでなく個人の氏名を名乗ることは、親身な姿勢を表し、お客様に安心感を得てもらう方法として効果的です。

2.3. 確認

- お客様と電話で話をする際は、あらかじめペンとメモ用紙を準備しましょう。
- せっかちなお客様は、早口で用件を話します。人の会話は意外と早く、慣れないうちはとても早く感じるものです。
- すばやくメモができる、ということはとても大事な要素です。この「ちょっとした対応」でお客様は「この業者は仕事に慣れているな」と思ってくれます。
- 電話対応の段階から、お客様のシビアな選考試験は始まっていますので、気を引き締めて臨機応変に対応しましょう。



お客様の情報（氏名、住所）

- 基本的に近郊のお客様からのお問い合わせですが多いと思いますが、県名や区名を省略していわれた場合も、（県名は省略してもいいと思いますが）、念のため〇〇区、〇〇市からは復唱し、住所の誤りが発生しないようにしましょう。
- 氏名については、オダさんやコガさんなど、電話では聞き間違いやすい苗字も多いです。聞きなおすことをためらいがちですが、間違えたままでの会話はより失礼なので、必ず復唱し慎重に確認するようにしましょう。



ここで差がつく！ワンポイント

お客様の氏名と住所の確認はくれぐれも慎重に！

接客マニュアル

目的

- お客様のお問い合わせの目的を明確にしましょう。お客様の要望を聞き、自社のサービス内容の範疇かどうか、大枠を判断しましょう。サービス内容の範疇かどうかを判断するための効果的な質問リストを用意しておくとも便利かもしれません。
- お客様に対して受注可否を伝えるときには、「できる」「できない」など、決め付けた返答は極力控え、お客様のご要望を一通り聞き、この部分はお手伝い、対応できるが、この部分は業務外となるなど、具体的に請け負える部分についてご提案するようにしましょう。

作業内容

- お客様の希望する作業内容と自社が実施する作業内容に相違がないかを確認します。
- クレーム事例で上位を占めるのが「想像していた作業内容と違っていた」というものです。
- 作業内容や作業手順などをお伝えし、「お客様の想像・期待」と「自社の作業内容」のズレを少なくすることがお客様満足につながり、クレームの減少にもつながります。積極的にお客様の期待値をコントロールしましょう。

日程

- お客様の希望の訪問日時を伺い、スケジュール調整を行いましょう。第一希望で承ることが難しい場合、代替日をいくつか提示するようにしましょう。
- 作業の予定時間を伝えることも大事です。お客様の希望のサービス内容を確認した上で、おおよその作業時間を伝えましょう。そうすればお客様も当日のスケジュールを立てやすくなります。

接客マニュアル

作業料金

- 当日の状況次第で金額が変わる可能性はありますが、できる限り実際にお客様にお支払いただく金額を伝えましょう。当日の請求金額と差が生じるとクレームにつながりやすいので、できる限り正確な金額を伝えましょう。しかし、最終的な作業料金は、作業当日の状況による場合も多いので、ある程度幅を持たせた金額を提示する方が安全です。
- また、「大体〇〇円くらい」という表現は、人によって「大体」の想定幅が異なりますので、「〇〇円~〇〇円」と具体的に数字で幅を伝えるようにしましょう。



ここで差がつく！ワンポイント

見積金額の提示は、「〇〇円~〇〇円」と具体的金額の幅を提示しよう！



【お客様の口コミ】

「当日請求された金額が見積金額と違った。不信感を抱いた。」

支払方法

- 支払方法は、「当日現金払い」が最も多いでしょう。お客様には事前にお見積もりを提示しますので、お見積もりの金額分はご準備いただいておりますが、もし増額分が発生した場合は、差額のみ振込みで対応をしたり、後日、差額分を受け取りに行ったりするなど、臨機応変な対応が必要になります。
- 支払方法として、クレジットカード決済を希望されるお客様もおられます。事前に対応可能お支払方法をご案内し、ご希望の支払方法を確認しておきましょう。
- 支払の後日対応は極力控えるようにしましょう。代金回収リスクを軽減する方法としては、料金全額を作業日当日にいただく方法が有効です。またお見積もり金額よりも少ない金額で作業が完了する場合がありますので、おつりの用意もおきましょう。



【お客様の口コミ】

「クレジットカード決済と現金払いどちらも対応できるようにしてくるといわれたのに、クレジットカード決済はできず、つり銭も持ってきていなかった。」

2.4. 必要事項を伝える

当日立ち合い

- 当日はお客様のお立会いが必要である旨の必要事項を伝えます。中にはお電話をいただいたお客様ではなく、家族の方が立会いをされる場合や、お電話をいただいたお客様本人ではなく代理で電話をされる場合、実家の不用品回収の依頼を検討されている場合など、様々な状況が考えられます。
- お客様の状況を勝手に決めつけることのないよう、「当日のお立合いはどなたがなさいますか？」など、事前に確認するようにしましょう。

駐車場の場所

- お客様のご自宅に駐車できない場合、近くに駐車場があるか、どの程度の距離なのか、確認しましょう。
- マンションなど集合住宅の場合はおそらく管理人への申請が必要になるので、無断で停めてしまうということがないよう注意が必要です。
- ご自宅の駐車場に停めさせてもらう場合は、車の大きさを事前に伝えておきましょう。

接客マニュアル

キャンセル

- キャンセル発生時のルールをご案内します。
- キャンセル料金を設定されている場合はその案内も行います。
- またお客様からキャンセルの申し出があった場合は、キャンセル理由をたずねるようにしましょう。
- 自社の不備によるキャンセルの場合もあるかもしれません。作業内容がお客様のご要望と違った、ということであればどのような作業を希望されていたか、今回の作業で対応可能かなど、対応策を考え、再発防止につなげるようにしましょう。
- キャンセル理由が単純に日程の調整であれば、他の日をご案内し、キャンセル防止につなげるようにしましょう。キャンセル理由が同業他社によるお見積もり金額によるものであれば、上司と相談し多少の値段交渉が必要になるかもしれません。
- キャンセル理由が不明な場合は、再発防止の対策ができません。控えめないい方で結構ですのでキャンセル理由をたずねるようにしてください。
 - ・ 例) 差し支えなければ、キャンセル理由をお聞かせいただけませんか？
- 作業日までに期間が空く場合は、お客様との連絡を定期的に行うことにより、当日キャンセルや日程の変更などの防止につながります。他の予定が入ってもそちらを調整していただけるように、「〇〇日は不用品回収の日」という認識を持っていただけるようにコミュニケーションをしましょう。



ここで差がつく！ワンポイント

キャンセルを受けたときこそ丁寧な対応を！お客様は業者の本性を見抜こうとしている。

接客マニュアル

その他注意点

- お客様の特徴をメモしておくの良いでしょう。日時や場所のメモはもちろんですが、男性、女性、若い、高齢、声が高い、声が低いなど、ちょっとした特徴もメモしておくことにより、次回の会話の際にこのお客様とどういう会話をしたかを思い出しやすくなります。
- あなたにとっては毎日の業務であってもお客様にとっては、仕事を依頼している印象深い業者かもしれません。作業後のフォローの電話の際に「先日はお世話になりました」の一言をかけるなど、お客様との距離を縮める努力をして、リピーターになってもらえるよう、丁寧なコミュニケーションを心がけましょう。
- お客様との会話でどういう人柄かをある程度把握しましょう。人柄別の対応方法をノウハウとして蓄積できると、かゆいところに手が届く質の高いサービスにつなげることが可能です。

3 作業日前日までの事前準備

- お客様とのやりとりを経て無事に予約が確定したら、次は作業日前日までの事前準備についてです。抜かりなくチェックし、当日に備えましょう！
- 「受注が確定したら、当日に現場に行くまで何も連絡しない」という状態は非常に危険です。なぜなら予約日まで期間があく場合、お客様が予約をすっかり忘れてしまったり、依頼内容の記憶が変化したりすることもあるためです。

3.1. 作業日3日前

- トラブルを避け、お客様に安心感を抱いていただくために、遅くとも作業日3日前には必ず予約日時と住所の確認の電話連絡を入れましょう。
- 「遅くとも作業日3日前」としている理由は、お客様に電話してもつながらないケースも多々あり、前日に電話がつかないという状況に非常に困るからです。つながるまでかける時間を確保するために、遅くとも3日前から架電開始するようにしましょう。

住所

- 稀に発生するトラブルとして、事前に聞いていたお客様の住所に向かうも住所が誤っていた、というものが挙げられます。
- メールや電話の場合、伝達ミスも想定されるので、あらかじめグーグルマップやその他の地図などで場所を確認し、改めてお客様に部屋番号も含めて電話で確認しましょう。

時間

- AM/PM、午後8時/20時など時間の表現は様々です。
- ちょっとしたミスでお客様をお待たせしなくてすむように、20時であれば、「〇〇日〇曜日、20時、午後8時に伺います」、などというように丁寧な伝え方を心がけましょう。
- 曜日も追加することで、思い込みによる勘違いも防止することができます。

当日の連絡先

- 当日連絡の取れる連絡先として電話番号を確認しましょう。可能であれば、メールアドレス等のメッセージ機能の連絡先も併せて聞いておきましょう。
- 当日の連絡先を確認する理由は、実は予約は息子さんがしていて、実際の訪問場所がご実家だったなど、予約した本人が訪問場所にいらっしやらないケースもあるためです。
- また、お客様の急な予定変更の事態に備え、自社の担当者名と当日の携帯番号をお伝えしておきましょう。

3.2. 作業日前日

- いよいよ作業日前日です。お客様にお会いする前に事前準備すべきことをまとめました。しっかり準備をして当日に備えましょう。

作業道具のメンテナンス

- 作業に使う用具は清潔ですか？雑巾や軍手など、できるだけきれいなものを持参しましょう。お客様宅での作業をイメージし、必要と思われる備品を準備しましょう。
- 繁忙期など、いつもは何気なく準備できていることも日ごろの業務に追われているとついつい忘れがちになってしまうものです。チェックリストを作成し、気が利くAさんの準備物と、新入社員のBさんの準備物に差がでないように、自社サービスの品質が一定になるように工夫してください。
- チェックリストを作成する際は、予備の項目を5行ほど設け、都度必要と感じたものを手書きで追加できるようにするとよいでしょう。予備の項目がいっぱいになれば、きれいに再作製し、また予備の項目を設けるようにしてください。日々の行動により、自社の業務に関するノウハウを蓄積し、競合他社に負けないサービスを確立してください。

おつりと領収証

- 「おつり」と「領収証」の準備をします。領収証はお客様との取引の証になります。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。また代金が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。

スリッパ

- 「スリッパ」の準備をします。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のも高感度が高い配慮です。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、こういった心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。

4 当日（到着前）

- いよいよ作業日当日です！現場到着前のチェックポイントをご紹介します。

4.1. 到着前の最終確認

お客様情報

- お客様の氏名・住所などの基本情報を再確認します。

作業工程

- 出発時間、到着予定時間、作業内容、作業終了時間を確認します。

身だしなみ

- 身だしなみのチェックをしましょう。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。

駐車場の場所

- お客様のご自宅に駐車できない場合、近くに駐車場があるか、どの程度の距離なのか、確認しましょう。
- マンションなど集合住宅の場合はおそらく管理人への申請が必要になるので、無断で停めてしまうということがないように注意が必要です。路上駐車は絶対にやめましょう。
- お客様だけでなく、隣人の方への配慮もしてください。
- ご自宅の駐車場にとめさせてもらう場合は、車の大きさも事前に伝えておきましょう。

4.2. お客様への事前連絡

- 現場到着前に、お客様へご挨拶の電話連絡を入れましょう。

到着予定時刻

- 電話連絡をした際、到着予定時刻を伝えます。できれば余裕をもって10分前には到着するようにしましょう。
- もしも渋滞などで遅れそうな場合は「遅れることが予見できた時点」で連絡し、お詫びと事情の説明を行いましょう。
- 万一、電話連絡がつかない場合、必ず留守電にメッセージを残し、かつお客様のメールアドレスを知っている場合はメールでの連絡も行いましょう。いざトラブルになった際、物的証拠があれば安心です。メールアドレスが不明な場合は、電話番号で送信できるショートメールも有効です。



【お客様の口コミ】

「丁寧に作業してくれたが、10分遅刻したのが残念。」

作業員数と作業時間

- お客様が女性おひとりの場合等、何人で来るのか気にされていることがあります。安心していただくためにも、伺う作業スタッフの人数とおおよその作業にかかる時間を伝えておきましょう。

5 当日（到着時）

- いよいよ作業日当日です！現場到着前のチェックポイントをご紹介します。

5.1. ご近所の方にも挨拶は忘れない！

- 作業現場に到着した時点で業務開始です。お客様の隣人の方を見かけたらきちんとあいさつをしましょう。お客様の立場を考えると、自分が依頼した業者が近所迷惑になるのは、気分が悪いものです。逆にきちんと対応することにより、作業への安心感にもつながります。
- 「今日は何事？」と興味本位で聞いてくるご近所の方もいらっしゃいますので、例えば「不用品回収です」と手短かに答えましょう。本日の依頼主はご近所の方ではありません。無駄な私語に発展しないよう、依頼主のために、時間は有効に使いましょう。

5.2. 自己紹介を元気よく！

- いよいよお客様との対面です。まずお礼をいい、次に元気よく自己紹介をしましょう。
- 名刺も両手で渡しましょう。
 - ・ 例）本日はご依頼ありがとうございます。担当の〇〇です。よろしくお願い致します。ご心配や気づかれたことがあれば、何なりとおっしゃってください。



【お客様の口コミ】

「名刺もらえず、話にも筋が通っていないのでお願いしたくない」（作業直前に失注）

5.3. 作業開始前のお客様確認

- 作業内容、作業の流れ、作業時間などをご説明し、互いの認識を確認します。

作業内容

- 作業内容の確認を行います。例えば、不用品回収の場合、前もってお客様が不用品を分別いただいている場合と、そうでない場合があります。分別いただいている場合はすぐに作業に取りかかれますが、そうでない場合はお客様から事前にヒアリングを行うか、お客様立会いのもとで、作業を進めるようにしてください。
- 判断に迷うときは、お客様に確認する慎重な姿勢が重要です。

料金

- 見積金額に対して実際の金額が増える可能性がある場合、あらかじめお伝えしておくようにしましょう。
- 例えば、不用品の中に有料の回収物が含まれていた場合などです。
 - ・ 例) 不用品回収のお見積金額は3万円でしたが、現物を確認したところ有料の回収物が2個含まれていることがわかりました。プラス2000円に対応（回収）できますが、どうされますか？リサイクル料金は一律なので他の業者さんをお願いしても料金は同じくらいだと思います。
- お客様が判断しやすいように、「どうしますか？」と問いかけるのではなく、見積もり金額が変更になった理由（有料の回収物が含まれていた）と、具体的な解決方法をご提案して、お客様に選択してもらえるようにしましょう。

貴重品、必要物

- 貴重品、必要物は事前にお客様に確認しておく必要があります。
- お客様の思い出の品など、物としての価値で不用品かどうか判断できない場合がありますので、貴重品、必要物はお客様の立会いのもと、判断するようにしましょう。

接客マニュアル

支払方法

- 支払方法をお客様に選択いただける場合、あらかじめ確認しておきましょう。

作業完了時刻

- 事前にお客様に伝えた作業時間と実際の不用品のボリュームを確認した上で、作業完了時刻を伝えましょう。
- タイトな完了時間をお伝えしてしまうよりも、作業完了の見込み時間よりもプラス30分程度の余裕をみた時間をお伝えするのがよいでしょう。
- また、作業時間が延びそうな場合も考慮し、午前中の作業であれば、「午後から外出の予定がありますか？」など、お客様の予定とご希望を伺っておくのも効果的です。

5.4. 作業チェックシート（アンケート）をお渡しする

- 書きやすいよう、バインダーにペンをセットし、お客様の負担がないようにしましょう。
- チェックシートは見ればわかる内容にはなっていますが、「こちらに記入してください」などの一言を添えると丁寧です。

5.5. 写真撮影

- 一時的に物を動かす必要がある場合には、元の状態の写真を撮っておきましょう。
- 別々に作業をしている場合や物の配置はよく似ているので、写真を撮っておくと動かす前の位置が確認できるだけでなく、キズの過失など作業後のトラブルを回避する効果が期待できます。



【お客様の口コミ】

「作業で床にキズがついたので保証してほしい。」

6 当日（作業中）

- 作業中は私語を控え、作業に集中しましょう。状況に応じて、養生シートを使用するなどお客様の持ち物にキズなどをつけないように注意してください。
- また脚立などを室内に持ち込む際は、屋外で使用したアシの部分をふき取るなど、お客様宅に配慮した行動をしましょう。また使用前、使用後の脚立は安全面を考慮し、寝かせて置くようにしてください。
- 複雑な作業をする場合は事前に説明しておくようにしましょう。不用品回収には重量物や複雑な作業も多々発生します。一人で運べる物であっても、大型の物は2人以上で運搬し、第三者が見て危険とされないよう注意してください。お客様が安心して見ていただける作業を徹底しましょう。



【お客様の口コミ】

「作業自体に問題はなかったが、ワイワイガヤガヤと私語をしながらの作業に不快感を覚えた。」

7 当日（作業完了後）

- 依頼内容を見直し、作業忘れがないかを確認した上で、精算を行いましょう。
- 最後の場面の印象がお客様の記憶に残ります。最後まで気を抜かず、お客様の満足度向上に努めましょう。

7.1. 作業完了の確認

作業内容

- お客様のご依頼の作業が全て完了したことを確認しましょう。
- 回収忘れはないか、お伺いした時と同等かそれ以上に整理整頓された状態になっているかなど、確認しましょう。

貴重品、必要物

- 貴重品や「思い出の品」等の必要物について、お客様にお返ししたことを再確認しましょう。

現場状況

- 作業時に発生したゴミはお客様宅のごみ箱に捨てることはせず、持ち帰るようにしましょう。
- 特に、複数人で作業を行った場合は、それぞれから気になった点はなかったかなどを聞くようにしましょう。回収した机の引出しに物が入っていたなど、ということはよくあります。
- 現場を離れてからでは確認に時間もかかりますし、お客様からの問い合わせで忘れ物が発覚した場合もクレームにつながる可能性があります。手間をおしまず、クレーム防止、作業品質の向上に努めましょう。
- 最後に、お客様に立ち合っていただき、作業完了として問題ないかどうか確認していただきましょう。



【お客様の口コミ】

「作業員の方が帰った後、現場を見ると1袋だけゴミ袋が置きざりにされていた。丁寧な接客・作業に感心していたので最後が残念だった。」

7.2. 写真撮影

- 一時的に物を動かした場所を含め、現場状態の写真を撮っておきましょう。
- 作業前に撮った写真と合わせて保管しておくことで、キズの過失など作業後のトラブルを回避する効果が期待できます。

7.3. 精算

- お客様から代金をいただきます。
- 支払はできるだけスムーズに行いたいものです。駐車場がすぐ近くなら別ですが、おつりが必要な場合など、離れていてわざわざ遠くまで取りに行くようなことがないよう、お会計に必要なおつりと領収書はセットで現場に用意しておきましょう。
- また金額の内訳もしっかり説明して、納得していただいた上でお支払いいただくことも重要です。
- お客様によっては「領収証はいらないよ」といわれる方もいますが、必ず領収証は発行するようにしてください。何らかのトラブルにより、作業代金の返金などの可能性も少なからずありますので、領収証を渡す際には、「しばらくの間保管していただき、今回の作業に不備がなければ廃棄されても結構です」と付け加えるとよいでしょう。お客様の信用も得られ、クレーム防止にもつながります。

7.4. 作業チェックシート（アンケート）を受け取る

- 作業開始前にお渡しした作業チェックシートをお客様から受け取りましょう。
- 受け取る際、「何かお気づきの点はありませんか？」など、最後の確認をするとお客様の信頼を得られやすくなり、リピーターになっていただける確率が高まります。



【お客様の口コミ】

「作業中～作業後で一貫してまめなコミュニケーションを取ってくれた。サービスに至らない部分があるのではないかと、という前提に立った真摯なサービス姿勢に好感を抱いた。またお願いしたい。」

8 最後に…

- お客様とのコミュニケーションのあり方に注目して、手順を確認してきましたがいかがだったでしょうか。
- お客様の信頼を勝ち取るために、一貫して安心感を抱いていただきながらコミュニケーションを取り、業務に当たることが非常に大切なことだと感じていただけたことと思います。
- お客様の視点に立ち、お客様の満足度を追求することによって、リピーター獲得や口コミによる新規顧客獲得のチャンスが格段に広がります。
- お客様に喜んでいただける丁寧な接客を徹底するために、身だしなみや言葉遣い、接客の心配りなど、今一度基本から見直す手助けになればうれしいです。

接客マニュアル

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？

接客マニュアル

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