

求めるパートナー像

「ONE FOR ALL, ALL FOR ONE」

現場は営業のため、営業は現場のため

工事が始まればリフォームの現場で働く職人さん達は、営業よりも長くお客様と過ごす事になります。お客様は常に監視しています。どんなに笑顔で接してくれても工事完了まではどこか疑いの気持ちがある事を忘れないでください。

お客様が現場を見るポイント

01 服装

綺麗な作業着は必須です。施主様の家に上がらせてもらう認識を持つこと。また、靴もある程度綺麗なものを履くこと。玄関においてある靴があまりにも汚いと嫌われます。



02 挨拶

はっきりと笑顔で「おはようございます!」と言うこと。施主様は職人さんに「怖い」という先入観を持っています。第一印象で安心させてあげること。



03 養生

これは必要以上に(きれいに)することを心がけてください。施主様は必要以上の養生を見て信頼感を覚えます。



04 休憩中

お茶を貰っている時もくだらない話や人の悪口は避けてください。施主様は耳をダンボにして聞き耳を立てています。



05 タバコ

休憩中以外は吸わないでください。休憩中に吸うときも、携帯灰皿を用意してください。お施主さんから頂いたジュースの缶を使うのは良い印象をもたれません。



06 携帯電話

現場ではあまり大きい声で話すのは印象が悪くありません。



07 車の中

車の中も見られています。ある程度の整頓が必要でです。漫画本が散らかっているようではそれだけで減点です。



08 現場の整理

工事期間中、業者が現場を上がれば施主様は必ず見ます。きれいにしてください。



09 安全

足場にのる時、ヘルメットは絶対かぶってください。1段の足場でも油断はできません。軽傷でも怪我をすれば、施主、元請、家族すべてに迷惑が掛ります。また、ヘルメットをかぶる姿勢がお客様を安心させるのです。

10 手抜き工事はしていないか

見えなくなる部分は当たり前ですが、仕上げや納まりにしつこいくらい気を配ってください。施主様の判断基準は仕上げが全てだと思って慎重に考えてください。プロでありながらも仕上げには素人目線を持ってください。

11

仕事に対する 人柄や姿勢

段取りをきちんとしてテキパキと動くこと。つらい現場でも笑顔があること。慣れた内容の仕事でも真剣であること。威張らないこと。「疲れた」「暑い、寒い」とぶつぶつ言わない事。早く終わらせてあげたい。良いリフォームにしてあげたいという強い気持ちがある事。

12

クレーム対応

施主様から出たクレームに言い訳したり、人のせいにしたり、現場のせいにして自分を守ったってしょうがありません。カッコ悪いだけです。直せるものはすぐ直せばよいし、直せないものはクレームをしっかりと聞いて、謝って、後日対処法を説明しましょう。怒りは全て聞いてあげてください。言い訳やごまかさない限り、必ず理解してくれます。

13

工期の厳守

工期は厳守してください。リフォーム工事期間のお客様のストレスは、我々の想像以上です。早く終わって欲しくてしょうがないのです。請けた以上は、勝手に現場を空けたりしないでください。仕事を複数抱えているのは、皆一緒です。我々は、一緒に工事をする以上、一つのチームです。最低三日前には連絡を取り合い、突然現場に人がいなくなり、施主様を不安にさせることは避けなければなりません。



14

工事報告

一日の仕事が終わったら、必ず報告してください。

- 工事は予定通り進んでいるか
- 問題点はないか
- 施主様から、注意を受けた点はないか
- 施主様から、追加工事を言われていないか
- 自分の担当範囲(請負範囲)以外でも、問題になりそうなところはないか



工事に不誠実な箇所や、手抜き箇所があった場合、いかなる理由でもやり直しをしていただきます。もちろん、支払いもできません。

最後に

この14の鉄則は「現場で守るべき」と言っていますが、我々の仕事場は現場ではなく、お客様の「住まい」であることを忘れてはいけません。住まいである以上、現場に行くのではなく、住まいにお邪魔させて頂くわけですから、靴の脱ぎ方、玄関の開け閉め、会話の大きさ、全てに気を使う必要があります。我々は「住まい」で仕事をしています。

工事期間中のお客様のストレスは大変なものです。上記のことが守られないとストレスは増大し、いろいろなクレームを言いたくなります。クレームがあればお客様は工事を頼んだことを後悔し、お金を払いたくなくなります。「クレームが出たらお金は要らない。」プロの意識とはそういうものだと思います。全ては成果です。リフォームにおける成果とは「自分の人柄を通して培った技術を認めてもらい、一日でも早くお客様を元の生活に戻してあげること」と定義します。営業が気持ちよく集金でき、「ありがとう、次回もまたお願いしますね。」と言ってもらう為には、技術だけでなく、人柄や人間性も全て商品なのです。

上記に書かれている内容は、プロのリフォーム工事店として、最低限の事だと考えます。

※上記事項を実行することが、出来ないと考えたり、無理だと思う方は、あらかじめお申し出ください。

株式会社ミタカ工房
代表取締役 北屋敦司

※上記の鉄則に共感でき、私も一緒にチームメンバーとして仕事をしたいと思えます。

会社名

氏名

印