

# 住宅・リフォーム業界 職方CS教育再徹底の必要性

## CS当たり前社会で、なぜ再徹底が必要か

新築・リフォーム工事の現場では、CSの徹底はもはや当たり前です。しかし、コロナ禍によって、その取組みを見直さなければならない事態となっています。

### ①生活様式の変化

多くの企業がテレワークを導入したことで、自宅で過ごすお施主様、その家族、近隣住民が増えています。そのため、多くの住宅地が仕事場へと化し、これまで以上に騒音などへのクレームが起きやすくなりました。CS実現には、従来以上の配慮行動が必要となるでしょう。

### ②住民心理状態の悪化

ワクチン接種が進んではいても、変異株の流行などにより、感染者数は過去最大レベルで推移しています。しかし、抜本的な解決策がないことは誰もが知っています。そのストレスを他者への批判で解消する心理も生まれてくるでしょう。近隣の工事現場の職人集団に向ける厳しい視線は容易に想像できます。

3回目のワクチン接種が調整されているように、コロナ禍はさらに長期化の様相を呈しています。そのため、現場指導を後回しにしているのは、CSどころか、業績を損なうことになりかねません。まさに職方の“CS行動力レベルアップ”は最優先課題です。

## 現状は・・・

しかし、多くの現場ではその対策を進めながらも、お客様の満足レベルに至っていないのが現状かもしれません。例えば、多くのハウスメーカー、リフォーム会社が感染予防の徹底（検温、消毒、マスク着用等）をアピールしていますが、それだけでCSが達成されることはありません。なぜならば、それはお客様から見て「当たり前」のことであり、お客様が想定していなかった「期待以上」の行動ではないからです。

コロナ禍でのCS実現には、①全員が「当たり前の行動」を徹底し、さらに、②「期待以上行動」でお客様に満足してもらうことが重要です（下図参照）。

## ※CSの二大領域



不満足領域：出来ていても満足はしないが、出来ていないと不満に思う事柄

⇒一言で言うと「当たり前のこと」

**※コロナ禍でお客様の当たり前レベルは上がっていて、その徹底は必要不可欠**

満足領域：出来ていなくても特に不満はないが出来ていると満足する事柄

⇒一言で言うと「ここまでやるか（期待以上、感動）」

**※従来よりも、相手の立場に立った配慮行動を職方へ遂行させることが必要**

しかし、コロナ禍によって安全大会や協力会が開催できず、職方への指導ができていない企業は少なくありません。弊社では、集合研修だけでなく、それ以外の方法でも職方教育をご提案いたします（例えば、監督・職長クラスへのオンラインによる「職方指導法研修」など）。

是非、ご興味・ご質問のある方は、下記からご連絡下さい。



> お問い合わせはこちら