

CS職方育成法②

— コロナ禍における職方の心構え —

職方自身にとって、CSの重要性を認識していただく（緊急提案・54）ことが、まず大切です。しかし、「重要性はわかった。では、さっそく行動を」となる前に、もう一つ重要なことがあります。

それは、「コロナ禍におけるCS実践上の心構え」です。

従来、CSと言えば「元気な挨拶」「お施主様や近隣に対する丁寧な態度」「質問には詳しい説明」等々が重要とされてきました。また、これらの行動は、多くの職方にも知られてきています。

しかし、コロナ禍においては必ずしもこれがCSに繋がるとは言えません。感染予防の観点では、大きな声、長い会話は迷惑でさえあります。従来言われてきたことだからと、それを愚直に実践する職方がクレーム対象になっては可愛そうです。

そこで、「コロナ禍における心構え」を指導・教育することが重要です。

それは、

「もっとも拘りの強いお客様を最低基準に考える」ことです。

「目に見えない脅威に対する恐れ」は、人によって大きな違いがあります。自分を基準にするのではなく、想像しうる限りの“もっとも神経質な方”を基準として配慮行動を考える。

その上での工夫例を示す（ルール化）

- ①マスク着用、手指の消毒（お客様の前で）※すでに常識
- ②清潔感のある作業服。ゴム手袋着用。リフォーム現場の場合は靴下の履き替え
- ③養生シートは新品使用。もしくは消毒済みの袋から出して使用（お客様の前で）
- ④作業前後の現場内消毒。アルコール以外の消毒液の使用（アルコール過敏者への配慮、家具等の色落ち防止）
- ⑤現場作業時間短縮のため、事前の段取り徹底。作業時間の事前告知
- ⑥お施主様と現場での会話を減らすため、事前の文書、メール、電話等での打ち合わせの徹底（特に、お客様の感染予防の拘りを察知する）
- ⑦近隣挨拶は、予防対策の告知も含めて文書でポストへ（“苦情はメール、電話で”の案内も）
- ⑧作業中、職方同志の会話を減らすための、作業手順の事前徹底

等々

いまだ未知の変異株が発生している現状では、「これで大丈夫」ということはありません。これからも新たな工夫をし続けることが大切です。

その際の判断基準が「もっとも拘りの強いお客様でも満足していただくためには」です。

弊社では、20年以上に渡って職方のCS教育に携わってきました。「監督者のための職方指導研修」だけでなく、直接「職方ためのCS研修」も行っております。また、集合教育だけでなく、オンライン教育も行っております。

興味・関心のある方は、まず下記から是非ご相談下さい。ご相談・仮提案は無料でさせていただきます。



> お問い合わせはこちら