

CS職方育成法④

— “ 気配り上手 ” —

お客様評価の高い職方の共通項とは

専属の職方を100組以上抱える工事会社の現場責任者が、ある調査をしました。その調査とは「お客様評価の高い職方は何が違うのか？」を知るためのものでした。

抜き打ちで現場パトロールを行い、職方全員の仕事ぶりを見たそうです。その結果、お客様評価が高い職方に共通していることは「気配り上手」だそうです。

気配りができないと

逆に、お客様評価の低い職方は、気配りができないために、

1. **コロナ対応への油断で、お施主様、近隣を不安にさせる**
休憩中、マスクなしでの会話、など
2. **ゴミの出し方が乱雑で、他の職方が片づける羽目に**
集積場所に乱雑なゴミ捨てで、他のゴミが入られない、など
3. **近隣への配慮が欠けた駐車で、クレームの原因を作る**
「短時間なら大丈夫」と、テレワーク中の近隣に迷惑をかける駐車、など
4. **後工程を考えない作業で、全体の工程に悪影響を与える**
雑な養生で、後工程が手直しから始めなければならない、など
5. **他の職種の作業動線を考えない迷惑作業**
工具、材料の散らかし放題で、他の職方が不便、など
6. **共同使用物（仮設電源など）の雑な扱い**
使いつ放しで、他の職方が片づけるはめに、など
7. **雨天時などの養生不足で現場を汚す**
きれいな現場を泥で汚して、そのまま、など
8. **監督への報連相が滞りがちで、問題への対処が遅れる**
近隣からの苦情を監督に報告を忘れ、クレームに発展、など
9. **汚れた作業車両で、近隣からひんしゆくを買う**
外観だけでなく、ダッシュボードに空き缶の陳列、など
10. **現場マナーの欠如で、職方同志の人間関係を悪化させる**
職方同志への挨拶なしで、剣呑な雰囲気現場、など

等々の問題を起こしかねません。当然、CSは達成できるはずがありません。

また、気配りができない職方の特徴として「自己中心的」な意識傾向が挙げられます。上記の問題もこの意識から生じていると言えます。意識改革は、単に行動の指示や通達だけでは不可能です。フェイストゥフェイスによる教育が不可欠です。

気配りとは「お施主様、近隣、現場関係者全員が気持ちよく感じるようにすること」です。弊社のCS職方研修では、この気配り上手を育成します。

「CS現場」は、一部のもともと優れた職方だけでは実現できません。現場に入る全職方がCS行動を率先して実践できなければなりません。興味・関心のある方は、まず下記からは是非ご相談下さい。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

