

# せいそううどく 清爽得得

「晴れた日には田畑を耕し、雨の日には家に引きこもって読書する」。そんな晴耕雨読の生活に憧れます。私たちの毎日は、雨の日も晴れの日も、猛暑の夏も凍える冬も、掃除、掃除の連続。「いつも大変ねえ」と声をかけてくださる方もいますが、でも本当は、そんなに大変ではありません。清掃って、手を抜かずに一生懸命やっている、不思議といろいろな“得”（徳？）がついてくるのです！

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 たてもものサービス通信・2016年・春号（第15号） 株式会社たてもものサービス〇〇〇〇

— ごあいさつ —

水ぬるむ春といいますが、清掃の現場でもそれを肌身で感じる季節の訪れとなりました。ゴム手袋を外し、防寒具を脱ぎ、フットワーク軽く、清爽巡回する毎日です。おかげさまで、この4月で弊社も7年目の春を迎えることとなりました。これもひとえにお客様あってのもの、スタッフ同心より感謝申し上げます。新年度を迎え、うれしいことのひとつとしてあげられますのが、初期段階のメンバーが何人もそのまま在籍してくれていることです。会社の年輪はまだ6年と短いものですが、スタッフ一人ひとりが細くとも長い根となり、お客様のお役に立てる会社となれるよう成長してまいりますので、今後とも変わらぬご指導をお願い申し上げます。

## 仕上りレベルUP、サービスレベルUPのため

『清爽基準』を設け、取り組んでまいります



## 現場だより



### ★★ 注意喚起の貼り紙 ★★

ゴミ捨でのルール・マナーが守られず、改善が必要な場合には、オーナー様や管理会社様に了解をいただいた上で、注意喚起の貼り紙を掲示させていただいております。貼り紙をしても、効き目があらわれないケースも少なくないのですが、以下の写真の「お願い」の貼り紙は効果てきめんでした。



これは「ペットボトルを灰皿の代わりにしないでください」という内容の貼り紙ですが、その後、パタッとペットボトル灰皿が捨てられることがなくなりました。ペットボトルの中身の処分にかかる時間を、本来の清掃にあてることができるようになりひと安心です。

### ◎スタッフ研修会にて“清爽基準”を確認しました

先月末に実施したスタッフ研修会では、アパート・マンション、オフィス清掃の清爽基準について確認を行いました。

清掃という仕事（サービス）は、形がなく、それゆえ品質が見えにくいものですが、当社なりの仕上り基準・サービス基準を明文化することで、不透明さを解消し、業務レベルを向上させていきたいと思っています。

アパート・マンション清掃では、「3本のホーキで掃く」をはじめとする5つの仕上り基準と、点検や報告を含む5つのサービス基準を設け、オフィス清掃では、合計10項目の仕上り基準を設定しました。また共通事項として5項目のマナー基準も設けました。

清爽基準は、三つ折りのカードの形にして常に携帯するようにし、車の運転席にはそれらをラミネートしたものを貼りました。



### ◎リクエストカードを同封いたしました

1月にはアンケートのご協力をいただき誠にありがとうございました。おかげさまで80件を超える貴重なご意見を頂戴しました。今回はリクエストカードを同封させていただきました。些細なことでも結構ですので、ご意見やご要望がございましたら、ご指導くださいますようよろしくお願いいたします。

## 【清爽得得】掃除でイコトありました サービス品質……

レンタルオフィスを運営するM株式会社様のサービス品質は高く、クリンネスという点でも高レベルにあります。やり残し、仕上がり不良があれば、それは見逃してはもらえません。ホワイトボードも、一分の拭き残しもない状態が基準です。ボードマーカーも黒と赤と青を一本ずつ、いずれもラベルを手前に向け、端をビタツと合わせて並べさせます。椅子もテーブルも小物類もすべてビタツと。これが基準です。

この基準に慣れるまで、これを「厳しい」と感じることもありましたが、これを「厳しい」と感じることもありません。しかし、求められるレベルに達しようとなかなか、高く厳しいと思っていたその基準が自分のものとして定着していききました。お仕事をいただいておりますが、その中で勉強・成長させていいただきました。

「四角いところをまるく掃くのがお宅の掃除か」とお叱りを受けたこともありましたが、掃き掃除を見直し、使用するホーキそのものも見直しました。使うホーキの本数を2本にしてましたが、今後はこれにもう一本を追加し、3本のホーキで四隅を四角く掃くのを基準のひとつにします。

お客様に恵まれ、スタッフに恵まれ、弊社も7年目を迎えることができました。清掃物件が増えるにしたがい、厳しい要望、甘い要望のそれぞれに、数多く面してきてきました。

目標といたしましたは、甘いよりもやはり厳しい要望・厳しい基準にお応えできるよう、それによってより一層成長させていただけるよう、7期目を方向づけていく所存でございます。これまでの数々のご指導に感謝いたしますとともに、今後も変わらぬご指導・ご鞭撻をお願い申し上げます。（鈴）

— こんな会社づくりを目指しています — (たてもものサービスの会社理念)

「私たち株式会社たてもものサービスは、“掃除”を通して自分を磨き、お客様、働く仲間、そして家族のキラキラ輝く笑顔を守ります」

サービス向上のため、「もっとこうして欲しい」などのご意見がありましたら、ぜひお寄せ下さい。