

1. クリーン・クルーのプロとして知っておきたいこと

●クリーン・クルーの任務・5S環境とは？	2
(1) 会社は皆さんの持つ3つの能力に期待しています	3
(2) 任務を円滑に進めるには、どうしたらいいのでしょうか？	4
1) 指示・命令の受け方を身に付ける	4
2) ホウ(報告)レン(連絡)ソウ(相談)を実行する	
3) クリーン・クルー相互の連帯意識を高める	5
4) 常に能率アップを考え、仕事を進める	6
5) 安全を確保する	6
6) 健康管理をしっかり行う	7
7) クレームを確実・迅速に処理する	7
8) 気配りでクレームやトラブルを未然に防ぐ	8
(3) 例外的な出来事への対応のしかた	9

2. マナーの向上のために

(1) 良い仕事の入口は全てのルール(規則・規定)を遵守することです	11
(2) 職場での人間関係づくりのポイント	13
1) 職場でのそれぞれの立場を理解したお付き合いをしましょう	13
2) 職場でお客さまや責任者から注意を受けた場合の対応のしかた	13
(3) 身だしなみとマナーを身に付けよう	14
1) 清潔な身だしなみを心がけよう	14
2) 工作中的のマナー	15
3) お辞儀のしかた	15
4) 面談時の目の置き方	16
5) 言葉づかい	16
6) 話し方	16
7) 話の聞き方	16

3. 業務周辺のビジネスマナー

(1) 電話の受け方・かけ方	17
(2) 名刺の出し方・受け方	18
(3) 電話で訪問の予約(アポイント)をとる場合、受けた場合、訪問する場合	19
(4) お茶の出し方	19
(5) タバコのマナー	19

付録 敬語の使い方	20
-----------	----

1. クリーン・クルーのプロとして知っておきたいこと

クリーン・クルーの任務

私たちクリーンクルーの仕事は、

- 清掃ということを通じ
- ビルを利用するお客さまに対し
- 快適で安全な環境をつくる

ということにあります。



5S環境



5S環境 とは？

“快適”で“安全”な環境のことを「5S環境」といいます。

それは「整理」「整頓」「清潔」「清掃」「躰」についての行き届いた環境を指しています。

- 「整理」「整頓」「清潔」「清掃」は、私たちの仕事のすべての基本となります。

人目のつくところだけでなく、清掃資機(器)材や用具類を入れる場所、そのほか普段目の届かない場所も含まれます。

- 「躰」とは、けじめと気配りのことです。

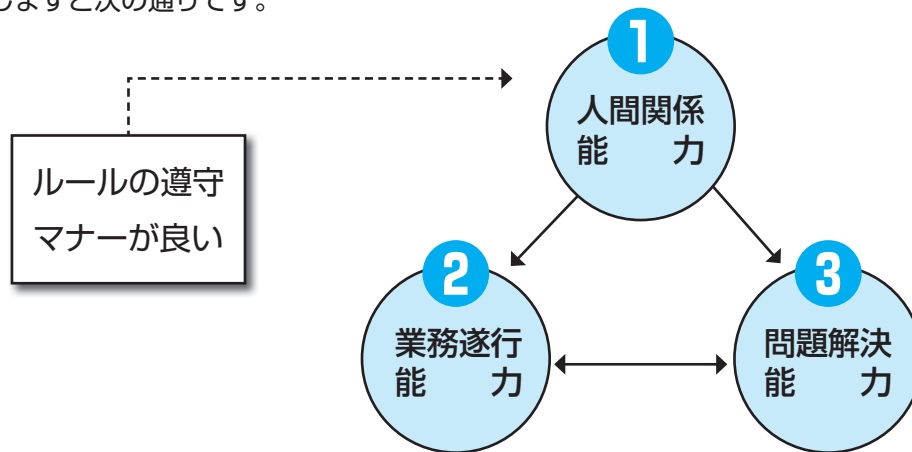
躰がキチンとしていることは、物事のけじめと他人への気配りができているということで、これが私たちの仕事の第一歩となります。

- このようなビルの環境をつくり、かつ維持していくことは、企業や店舗の“顔づくり”をお手伝いしていることにもなります。お客さまのオフィスや店舗のイメージアップに大きく影響することを意識しながら仕事を進めることが大切です。

(1) 会社は皆さんの持つ3つの能力に期待しています

どんな職業や商売でもそうですが、マナーの悪い人は“よい仕事が出来ず”良い仕事をする人は、“マナーが良い”ものです。

これを図解しますと次の通りです。



3つの能力とは？

会社が従業員(社員)の皆さんに求める能力とは、上記の3つの能力です。

①人間関係能力とは

“他の人と節度のある距離感を保ち上手におつき合いをする”能力のこと。

②業務遂行能力とは

文字通り“仕事を完遂する”能力のこと。

③問題解決能力とは

目標を達成する、成長するなどといったことや、トラブルを解決する能力のこと。

相互に関連する3つの能力

人間関係能力の無い(または低い)人は、他の人(仕事仲間)との人間関係やお客さま(オーナーやビルに勤務する人)との人間関係を上手くつくることができません。

人間関係能力の
有無がもたらす影響

- 職場の人間関係が悪い場合は、チームワークが悪くなり、業務遂行に影響を及ぼします。
- お客さまとの人間関係が悪い場合は、小さなトラブルでも針小棒大に問題を大きくされたり、問題を解決し論理的に納得していただいても、感情的に納得していただけないものです。
- このように人間関係が悪いと、「業務遂行」と「問題解決」に影響してきます。

人間関係をよくする方法

人間関係を良くする要素は「思いやりの心とマナー」と「ルール遵守」です。