

目次

1. マナーの重要性	2
2. マナーの向上のために	3
(1) 身だしなみとマナー	3
1) 清潔な身だしなみ	3
2) 作業中のマナー	5
3) お辞儀のしかた	6
4) 話す時の目の置き方	6
5) 言葉づかい	6
6) 話し方	7
7) 話の聞き方	7
(2) 良い仕事の入口は全てのルール(規則・規定)を守ること	7
1) 悪口やうわさ話にはかかわらない	7
2) 公私混同がトラブルを招く	7
3) 軽い気持ちから大きな過ちに	8
◆公私のけじめチェックリスト	9
◆出勤・休憩・退勤等のルール	10
(3) 職場での人間関係づくり	11
1) それぞれの立場を理解したお付き合いのしかた	11
2) 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	11
3. クリーン・クルーのプロとして知っておきたいこと	12
◆クリーン・クルーの仕事	12
(1) マナーに必要な3つの能力	12
相互に関連する3つの能力	13
(2) 仕事を円滑に進めるために	13
1) 指示・命令の受け方	13
2) ホウ(報告)レン(連絡)ソウ(相談)の実行	14
3) クリーン・クルー相互の連帯意識	14
4) 能率アップを考えた仕事の進め方	15
5) 安全の確保	16
6) 災害発生時の対応	16
7) 5S	16
8) 手洗い、手指消毒の方法	17
9) 確実・迅速なクレーム処理	17
10) 鍵、セキュリティカード、業務用電話の紛失時の対応	18
11) クレームやトラブルの回避	18
12) 省エネルギー(節電)の意識	19
13) 個人情報・企業情報の取扱い	19
(3) 例外的な出来事への対応のしかた	20
(4) マナー関連クレーム事例集	22
■ 参考資料 業務周辺のビジネスマナー	23
(1) 固定電話編	23
(2) スマートフォン、携帯電話編	24
(3) 電子メール編	25
(4) 名刺の出し方・受け方編	25
(5) タバコのマナー	25
(6) 敬語の使い方	26
◆練習シート	27

1. マナーの重要性

清掃業務の品質を構成する要素として、**作業品質、組織品質、人的品質の三つの要素**があると言われています。

この三つの要素が最適な状態で機能しあうことで、お客さまからの高い評価を継続して受けることができるといえます。

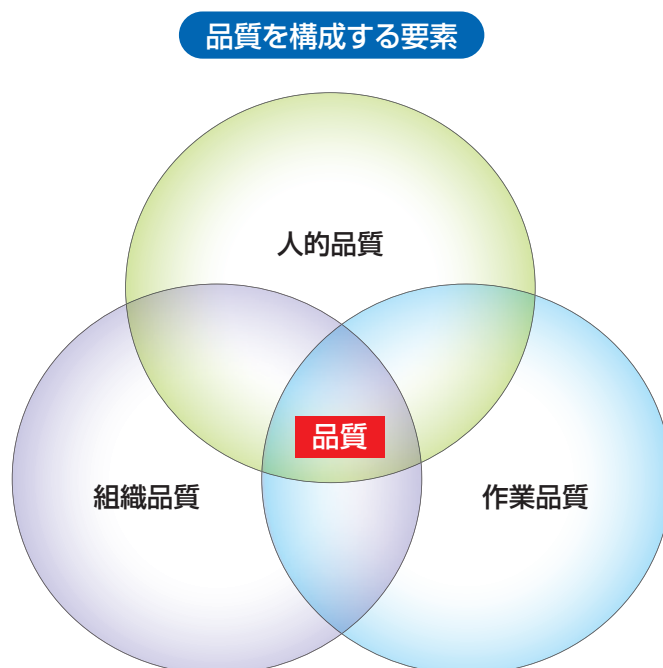
利用者の中で作業を行うことの多い清掃業務にあって、作業の仕上りはもちろんですが、作業態度やマナー等の良し悪しで評価が大きく分かります。例えば、お客さまから何かを尋ねられたりすることがありますが、このような場合、お客さまは無意識に評価を行なっています。無意識の評価に対し、我々の対応が下回った時に、クレーム等になって現れることがあります。

清掃はサービス業に分類されています。**サービス業の評価とは、相手からみて感じが良いかどうかのポイント**になります。**評価を決めるのは自分ではなく相手であることを常に忘れてはなりません。**そして、その評価に関わるものがしっかりしたマナーといえます。

一般的にマナーは、形と思われがちですが、表面的な形だけでは相手に感じの良さは決して伝わりません。**根底には相手に対する思いやりの気持ちが必要であり、その思いやりを形にしたもの**と言っていいでしょう。形だけでもダメ、思いやりだけでもダメで、思いやりが形として、正しく相手に伝わらないとなりません。

また、私たちは往々にして、知っている事と出来ている事とを勘違いしがちです。出来ているということは、相手に、正しく、思いやりが形として伝わっているということです。作業に集中するあまり、マナーの事はつい忘れがちですが、できれば、無意識の状態でも感じの良さが相手に伝わるようにしなければなりません。このレベルまで達するには並大抵のことではありません。繰り返し意識的に練習し、自然に出来るまで続けなければなりません。

マナー向上にかけた努力は決して無駄にはなりません。クリーン・クルーの皆さん自身のためでもあり、また会社のためでもあり、ひいては業界全体のためにもなります。この機会に、自分自身のマナーを見つめなおし、しっかりしたマナーを身につけて下さい。



10) 鍵、セキュリティカード、業務用電話の紛失時の対応

鍵、セキュリティカード、業務用電話を持ち出すことは、お客さまの財産を預かるということなので絶対に紛失してはいけません。実際に鍵を紛失してしまい、所属会社が数百万円の賠償責任を負った事例もあります。紛失しないために、必ずストラップを着用し身体から離さないようにしましょう。また、ストラップに不具合がないかもこまめに確認しましょう。万が一紛失してしまった際は、速やかに責任者、お客さまに報告しましょう。

11) クレームやトラブルの回避

作業中は集中しているため、周囲へのちょっとした気配りを忘れがちです。特にお客さまの使用している物や道具、装飾品などの取扱いには十分注意します。

① 清掃はお客さまの身になって

- 残業などで仕事中的お客さまには、「失礼いたします」と声をかけ、作業終了後は「失礼しました」と声をかける。
- 机の上の物(書類、パソコンのキーボードやマウスなど)はむやみに触らない。
- 作業で動かした物は必ず元の位置にもどす。
- 作業終了後に鍵やセキュリティをかける場合は忘れないようにする。



② 貴重品、落とし物の扱いは慎重に

- 応接室などの貴重品や高価な物は、取り扱いを特に注意して、誤りのないようにする。
- 現金や貴重品、その他の物が落ちているのを見つけた場合は、ただちにルールどおりに報告し、その品物を届ける。



③ 公私のケジメをはっきりと

- 理屈では分かっているけど、ついつい乱れがちになるのが公私のケジメです。作業中に勝手に手を休めて雑談したり、会社の備品や電話などを私用で使うことは避けなければなりません。また作業中の私用による携帯電話の使用も避けます。
- ごみ置き場(塵芥処理室)にある廃棄物をむやみに持ち帰らない。



④ ごみの誤廃棄の防止

- 清掃業務のなかでもごみ回収は重要な作業です。しかし、現場を利用する者と清掃する者が違う状況においては、日頃の清掃中に「これはごみだろう」というクリーン・クルーの勝手な判断で、お客さまの書類や品物を誤って捨ててしまうことがあります。

こうした事故の要因には「ごみ箱の周囲に置いてあるダンボール箱」、「ごみ箱の上に置かれた書類や紙袋」等々、ごみ箱以外の場所から、クリーン・クルーが自己判断で捨ててしまうことが挙げられます。お客さまの品物を誤って捨ててしまわないよう十分気をつけます。

- 判断のつかないものについては「誤廃棄防止シール」の活用も有効的です。廃棄が疑わしいものに貼り付け、すぐには回収せずにお客様からの判断を確認するものです。

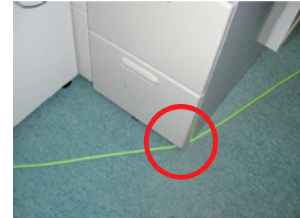


POINT

- ・ 基本にごみ箱の中身以外は捨てない。
- ・ 自分で勝手に判断しない。(判らないものは捨てない。ただちにルールどおりに報告し、判断を仰ぐ。)

⑤ バキューム作業時のマナー

- バキューム作業はクリーン・クルーの質が問われます。時間に迫られての作業や室内が狭いなどの悪条件もあり、作業がしにくい点も多いですが、「お客さま最優先」の気持ちを忘れずに下記の点に注意をします。
- 本体を引っ張って移動する際やバキューム作業中では、座っているお客さまの椅子の足に本体をぶつけないようにします。ぶつけられた方は不快な思いをします。
- 吸口を什器に強く当てすぎないようにします。 ●コードを什器備品に引っ掛けないようにします。

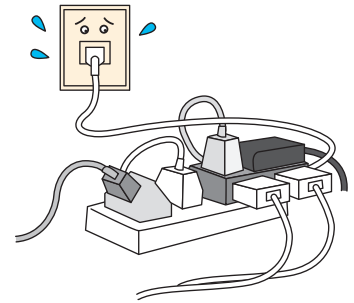


⑥ コンセントの正しい使い方

- コンセントを正しく使わないと、火災や感電の原因になります。プラグはコンセントの奥までしっかり差し込み、無理に引っ張らず根元を持って抜き、濡れた手では触らないよう気を付けます。プラグ周りのホコリは定期的に清掃(発火防止)や長時間使わない場合はプラグを抜くことを心がけます。また、コードやプラグ類の劣化や破損を確認し、たこ足配線による過電流事故の防止にも努めます。

POINT

- ・1つのコンセントに多くの機器を繋がない。(発熱・発火の原因)
- ・延長コードを連結して使用しない。(許容量を超えると危険)
- ・消費電力の大きい家電は単独で使用する。(電子レンジ、エアコンなど)

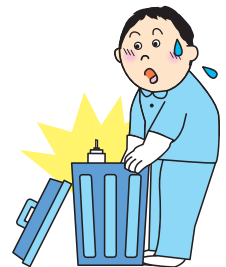


⑦ 針刺し防止

- 清掃作業中の針刺し事故を防ぐためには以下のポイントを徹底します。

POINT

- ・インスリン注射針(約1.5cm)は、使用後に放置されている場合もあるので注意する。
- ・作業時は厚手のゴム手袋や耐穿刺手袋を着用し、ゴミの中に注射針などがあるかもしれない場合は回収したごみ袋を手で押さえつけないこと。
- ・針類には素手で触れず、 tong や専用の器具を使い回収すること。
- ・針刺し事故が発生した場合はすぐに傷口を洗い流し、速やかに上司や管理者に報告のうえ、病院を受診すること。(感染症の可能性があるので)



12) 省エネルギー(節電)の意識

ビルにおいても省エネという意識が高まり、必要時以外の電気やパソコンを消すこと、またトイレも使用時以外は電気を消すなどオーナー側から管理側へ指示のある建物も増えてきています。また、誰もいない専用部清掃を行う際、室内の電気をつけて作業後に消し忘れることがあります。たとえ30分や1時間でも電気料金は発生します。電気の消し忘れによるクレームを防止しましょう。

13) 個人情報・企業情報の取扱い

職場の中にはたくさんの個人情報があります。私たちは個人情報保護法に定められている要配慮個人情報の漏洩を防ぐ義務があります。また、現場で目にする情報も秘密情報の取扱いについて保持契約を結んでいます。目にした情報は職場内や外で口外することのないようにしましょう。また、SNSなどインターネット上のサービスへも発信しないようにしましょう。