JOBISHA News 浄美社ニュース

1 お客様から感謝状をいただきました。

日頃からの入念な仕事ぶりが、お客様の気持ちに伝わり「いつもキレイにしてくれて“ありがとう”」と、表彰されました。

お客様に喜ばれた要因は？

●挨拶を褒めていただいている

ただ挨拶するだけでなく、声のトーンを上げてみる、顔を見て挨拶するなど、気持ちが伝わりやすくなるようにひと工夫加えています。
お客さまの心に伝わる「キレイ」をご提供する、当社の品質方針「キレイ」に真剣です！が、スタッフに浸透していると思います。

●継続して改善活動を続けることでスキルの底上げになり品質が向上

ここでは、年2回のインスペクション（品質評価）と毎月の月間目標により目標を設定し、改善することを続けてきました。その結果、自ら改善する意識（気づく目線と行動力）が高くなり、習慣になっています。

〈例えば、「同じような汚れなのに、あの人はとれて、自分はとれない。何故か知りたい。」そう思うことで、お互い情報交換したり、責任者や業務担当者である私たちに解決方法を積極的に聞いてくるようになりました。〉

このような行動を継続的に行うことで、個々のスキルも上り、最近では新人が入っても周りのレベルに触発され、自然と吸い上げられるようになりました。

●特殊な汚れは床面ワックス剥離の必要性を提案し品質が向上

研究開発施設なので、特殊な材料による床汚れがあり、床面の洗浄ワックスは定期清掃として契約に入っていますが、通常の定期清掃の洗浄では取り切れないので、特別清掃として剥離洗浄ワックスの必要性を提案し、品質を上げてきました。

2 ヒヤリハット NEWS

物損事故（便器破損！）

清掃スタッフが業務中、自分が和式のトイレを使用し立ち上がった時に、エプロンのポケットからハンディクリーナー用のバッテリーが落ち、便器に穴が空いてしまった。

埋め込み式で工事費もかかり高額な修理金額に…

原因 作業エプロンのポケットにハンディクリーナー用のバッテリーを入れていた。

対策 **エプロンのポケットでは、何かの拍子に落ちる可能性がある。バッテリーの予備は、カートやカゴに入れて持ち運ぶようにしましょう。**

JOBISHA News 20号にも掲載しましたが、バッテリーは**発熱・発火の恐れがある**ので、

予備のバッテリーには必ずキャップをつけること！

3 9・10月の月間目標

清掃とは、字のごとく、手で箒（ほうき）を持ち、清らかな水で清々とし、拭きあげなさい、という意味があります。心を整える方法として、キレイにする「掃く・洗う」という清掃することが茶道にも基本であると「茶の本 岡倉天心著」では言っています。

（月刊ビルメンテナンス4月号より）

業務完了記録票

★業務管理記録票

月間目標到達度やお客様要求事項などの欄には、気づいたことや改善点など、なんでもいいので書いてください。
有効に活用しましょう！

重点箇所

普段見落としがちなホコリのチェック。

扉の蝶番やすきま、洗面台の下の配管、換気口など入念にお願いします。

危険予知

いつもの行動にも危険がひそんでいます。

道具の扱いに注意し、作業中の立て看板の設置など忘れないように。

4 応募期間を延長します！ ～23年9月30日まで

特別なことを求めているのではなく、いつものあなたで充分です！ ご応募お待ちしています。

”キレイに真剣です！”に共感しプロとして取り組むスタッフを表彰します。

他薦・自薦どちらでもOKです。多くの方に参加していただきますようお願いします。参加していただいた方には、副賞も用意しています。
今回、みなさんに参加していただくテーマは、

「笑顔」「あいさつ」「整理整頓」です。

”いいスマイルで賞”

笑顔にはすごいパワーがあります。心地よい笑顔やサービスをお客さまに届けている方ご応募下さい。

”ベストあいさつ賞”

・長年、あいさつをしてくれなかったお客様があいさつをしてくれた。
・元気よくあいさつができています。
そんなエピソードをお持ちの方、そして挨拶自慢の方ご応募下さい。

”清掃道具がきれいで賞”

整理・整頓は清掃の基本。まずは自分が使う道具からということで清掃道具をキレイに管理している方、清掃道具をみんなできちんと整理整頓して管理している職場のみなさんが対象です。

応募方法 3つの方法があります。

- ☎075－863-0588 担当：岡弘（おかひろ）にお電話下さい。
- みなさんの職場へ訪問している業務担当者へご連絡下さい。
- 〒616-8143 京都市右京区太秦川所町7-100まで文章で郵送下さい。