

JOBISHAグループニュース

JOBISHA

公誠綜合サービス

滋野商事

ニュースに関するお問い合わせは

☎ 03-5781-3345  
三上まで

☎ 075-863-0588  
斉藤・横田まで

## 作業範囲外の入室による事故!

病院での定期清掃時、**作業範囲以外**の場所に入り、高額な検査機器を壊してしまった。金属類の持ち込みが禁止されていた（注意事項の表示もあり）が、作業員の認識がなく金属器具を持ち込んでしまい検査機器が故障。

### 清掃の常識

#### 指定場所以外の入室は不法侵入と同じである!

お客さまの大切な施設を、私たちは入室を許可され業務を行っています。関係者と許された来客以外は入室できない場所に入ることは責任は重く、管理を任されている範囲をしっかりと認識し、守秘義務等も発生することを自覚してください。

### 危険予知

#### 特別清掃は前例と同じではなく、情報共有：作業前のミーティングで注意点を確認!

- ① 作業範囲の確認  
(図面に色をつけるなど一目で理解できるように)
- ② 入室時・作業時の注意点の確認
- ③ 作業範囲以外の場所には入らない



### ルールを守る

#### 機器についての知識を持ち、ルールを守る

特に病院では、高額な医療機器(検査機器・手術機器等)があり、入室する際守らなければいけない注意事項があります。

★なぜ禁止事項になっているのか理解する。

日常清掃においても作業範囲以外の場所には立ち入らないようにしてください。

※もし、お客様から作業範囲以外の箇所の清掃を依頼されたら... 業務担当者に連絡し確認を取ってください。

高額な損害賠償が発生!

## パワーアップミーティング

### “お客さまを笑顔にするための作戦会議”

#### 会議内容1

「あなたが、お店の店員さんの接客で良かったと思ったことはどんなことですか？」

- ★笑顔で挨拶 ...笑顔で挨拶されると気持ちが良かった。
- ★タイミングをみて行動 ...困っている時に声をかけてくれて助かった。(状況に応じて対応)
- ★心遣い ...気にかけてくれると嬉しかった。
- ★迅速な対応 ...早く対応してもらおうと安心できた。



機会あるごとに現場で開催しています。スタッフ側から、お客さまに自分たちはどう評価されているのか、質問される場面もありました。

## 「ひとをよろこばす達人」ってこんな人たちです!



### “励まされ気持ちが切り変わった!”

学生マンションでトラブル発生!  
当社の対応した社員の温かさに「救われました。」とわざわざお礼状をいただきました。

浸水の際には本当にお世話になりました。早朝どころか未明に分類される時間に到着していただき、どれだけホッとしたことか言葉にもできません。また、浸水の引いた部屋で弱音を吐いた時も、いろいろ言葉をかけて励ましてくださいましたね。就職活動もせず公務員試験だけにかけていて、切羽詰る苦しい時期だっただけに救われた思いでした。誰かの手助けで生かされていることを自覚し、思惑通りにいかなかったことに再度がんばろうと思っています。

(3階なのに浸水した大学生より)



一人住まいは楽しいことばかりではなくトラブルでも発生すると女学生にはたいへんだと思います。「大丈夫ですから」と安心していただくように努めました。



ご利用者の気持ちにたって仕事をする、これはどんな業務でも大切なことです。

しかし、作業する時間や場所など、マンション対応にはこちらから選ぶことはできないわけですからハードだと思います。それを、おくびにも出さずにやり遂げられるからこそ伝わるサービスがあるのでしょうか。今後もよろしくお願ひします。

## 月間目標 3・4月

お客さまに喜んでいただいているか利用者目線で確認しましょう!

あなたは見られています!

『道具管理・時間管理・行動管理』をお願いします。