

株式会社サンエーの

お客様への

# 接遇マナーのルールBOOK

2023年7月31日  
vol.1

ヨシ！  
マナーは  
守れていますね。



未来の当たり前を、いち早く



株式会社 サンエー

## ○目次

1. 基本的なマナー
2. 近隣への配慮
3. 施工中のルール
4. 施工後のルール
5. サンエーと協力会社とのルール
6. 協力業者の方に気にしていただきたいこと

# 1. 基本的なマナー

①身だしなみ ~身だしなみを整えることは、信頼を勝ち取るもっとも簡単な手段~

○清潔 お客様に不快感を与えないようにすること。  
(例・雨の日などお客様の家に入る際は、濡れた状態で入らないように注意を払う等)

○調和 「場所、状況」に合った作業服を着用すること。  
またチームごとに色味などを統一して、同じ会社の者であると第三者から分かるようにすること。

<悪いシチュエーションの例>

場所：現場全般・使用する近隣の飲食店等

=お客様や近隣の方など人に見られる可能性がある

状況：髪がぼさぼさで、汚れた服を着ている。たとえ下記のような良い服装をしていても、ちゃんとしている印象は与えられないためNG。

場所・状況：高所作業を扱っている場合、安全带等の安全対策を怠っているのはNG。

○機能的 動きやすく、仕事がしやすいこと。

×NGな服装

私服、柄が派手な服装、クロックス、サンダル、タトゥーが見える服装 等

※案件毎に指定がある場合は、営業担当よりご案内させていただきます。

良い服装



- ・帽子はまっすぐ被る
- ・ボタンは全て留める
- ・紐靴はきちんと結ぶ
- ・汚れのない服装を心がける

など



悪い服装

- ・帽子を反対に被る
- ・上着の襟を立てる
- ・ダブダブの作業服
- ・Tシャツなどをズボンの上にだらしなく垂らしている
- ・靴紐がほどけている

など



②集合時間は守りましょう。～みんなが気持ち良く仕事をスタートできる為に～

○現地調査や工事の集合時間は決めた時間に必ず集合する。

○無理な日程調整はせず、必ず実行できる時間で調整する。

○やむを得ず遅れてしまう場合は、早急にいつ到着になるかを弊社担当者に必ず連絡する。

○必ず5分前までには現地に到着しておく。

③挨拶 ～挨拶はコミュニケーションの要（かなめ）～

○現地調査や工事の際など、お客様に会う際は必ず挨拶をする。

○自分から元気よく挨拶を行う。

○必ず挨拶の際は立ち止まってから挨拶する。

○作業中でも可能であれば作業を止めて挨拶をする。

○帽子を被っている場合は、帽子を取って挨拶をする。



③言葉づかい ～言葉づかいがいい人は、仕事を任せたい人～

○お客様には敬語を使うこと。

○お客様には専門用語などは使わず、分かりやすく説明すること。

○流行語、学生語、隠語、略語などは使わないこと。

○人権に触れる表現、差別的な表現、身体的特徴を示す表現は禁止。

○お客様の前で、大声で指導をしないこと。罵声を発しないこと。



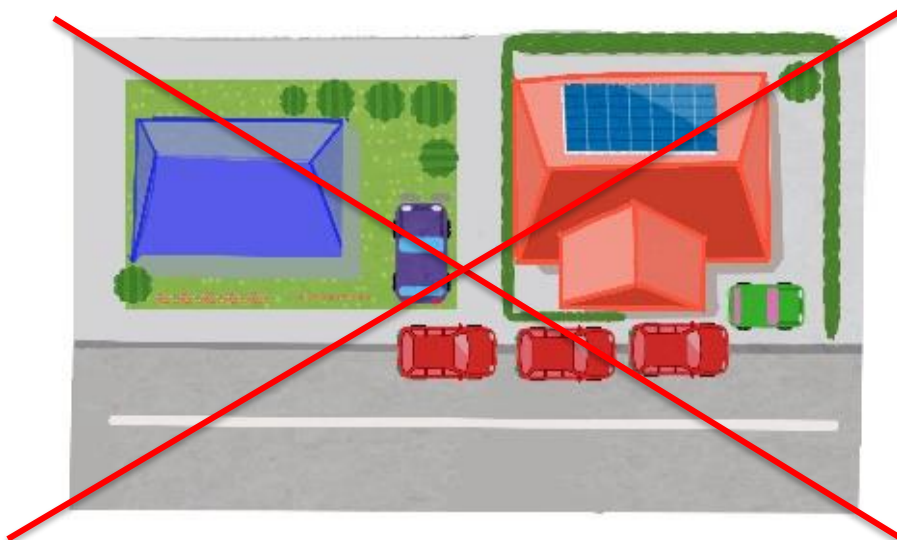
④携帯電話のルール ～作業に集中して、事故を防ぎましょう～

- 作業中に携帯は触らないこと。(関係ない事を目的に触らない)  
お客様にとっては、サボっている印象を持たれかねません。
- 現場から離れていたとしても、近所の人々の耳があるため、大声、悪口、下品な話、他の仕事の話(見積もり等)などの電話はしないこと。



## 2. 近隣への配慮

- ①工事前に、近隣へ声を掛ける場合は、きちんと自己紹介を行うこと。
- ②工事中に、近隣の方と顔を合わせた場合は挨拶を行うこと。
- ③現場に車で行く際は、事前に車の台数の共有をし、変更がある場合は、前日の13時までに弊社に連絡すること。
- ④駐車する際は、弊社から指定した場所に停めること。  
住宅の前に停めることになった際は、近隣の方の事を配慮しながら邪魔にならないように人や車の動線を避け、脇に寄せて駐車すること。



⑤騒音や臭いに注意する。

○お客様はご近所の手前、工事中の騒音や臭いにとても敏感です。

作業上やむを得ない場合でも、できるだけ静かにするよう心がけ、  
また、臭いを充満させない工夫をすること。

○物を投げたり放り出して激しい音を出さないように気を付けること。

気を付けていても音がするから仕方がないと開き直らないこと。

○塗装工事には切り離せない臭いもお客様の心配ごとのひとつである。

近隣の方に顔を合わせたときには、お詫びの気持ちを示すこと。

⑥近隣に影響が及ぶ工事内容になる場合は、弊社に連絡を入れること。

⑦作業をする際は、隣の敷地内にはみ出さないようにすること。

⑧ご近隣様の敷地内での施工が必要な時は必ず弊社に連絡を入れてから行うこと。

(例・ご近隣様邸に圧縮や控えをとる時など)

⑨水や粉塵などの飛散に注意すること。

○水洗いや解体など、ご近所に水や粉塵などが飛散する可能性がある場合は十分な注意が必要である。水洗い時には、ネットの貼り方、風向き、水の当て方にも気を付けること。もし、隣家に洗濯物が干されて入れば、必ず一言声を掛けること。このくらい離れていれば大丈夫など過信しないことが大切である。

○粉塵やゴミ、塗料は予想以上に飛散する可能性がある。

強風の時には、作業を止めることも時には必要である。

⑩道路を汚さないようにする。



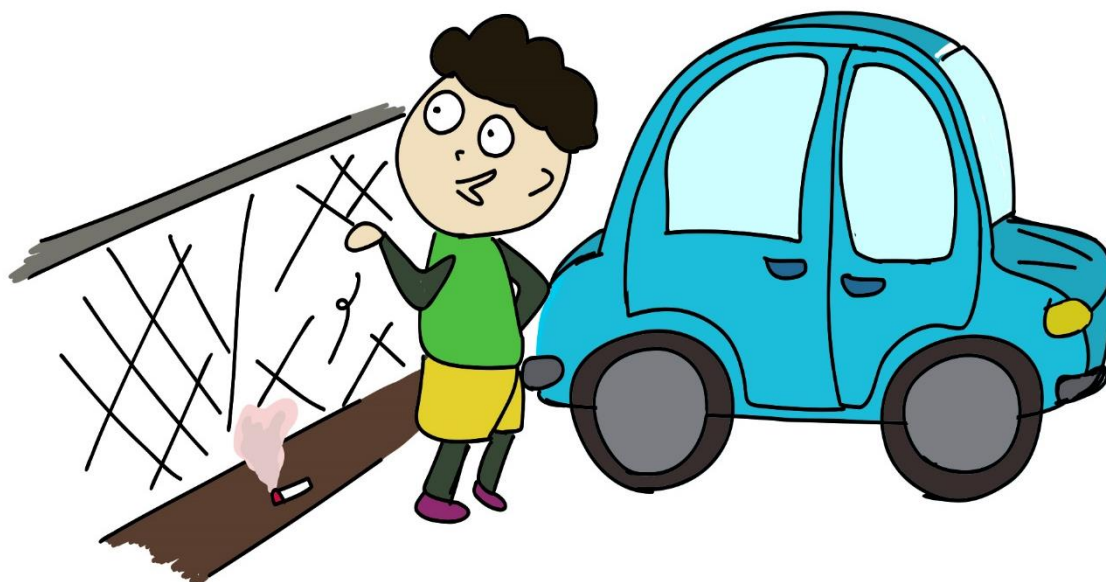
### 3. 施工中のルール

①たばこ、ラジオ、ヘッドホン（イヤホン）は厳禁です。

○たばこは、作業中は厳禁。休憩時間に決められた場所で吸うこと。

※決められた場所は、弊社に聞くこと。

○たばこのポイ捨ては厳禁。



○たばこは地面で消すのではなく、持参の灰皿を使用すること。

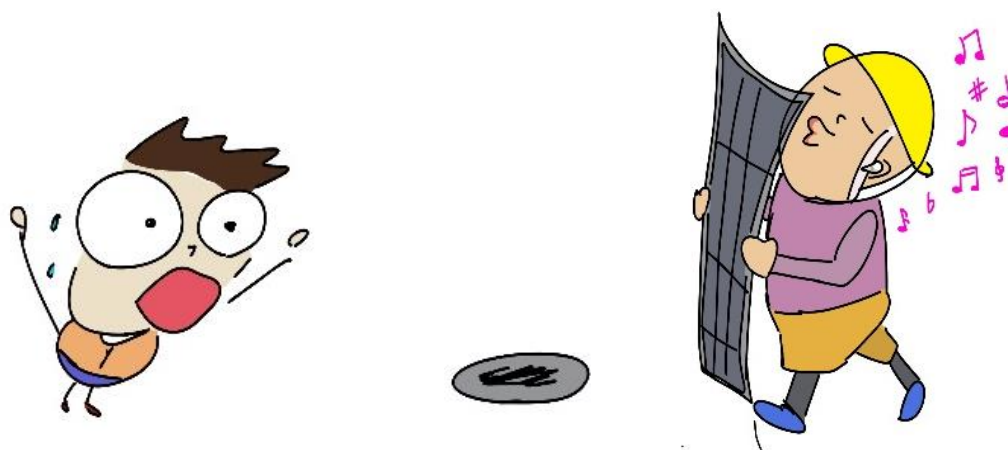
○ラジオは厳禁。音の発生によってご近隣の方に迷惑が掛かる場合があります。

休憩時間に聴く場合も、周りの迷惑にならないように配慮すること。

○ヘッドホンステレオの使用は厳禁。

お客様に声をかけられても気づかずご迷惑をかけてしまうため。

お客様から見て、サボっているように見られかねます。



②現場での私語、噂話、愚痴は厳禁。

○私語や無駄話を迷惑に感じるお客様やご近所の方もいます。

具合が悪くて寝ている人がいるかもしれません。

原則、休憩時間以外話さないように気を付けること。



○休憩時間の何気ない話も、声の大きさや内容に十分気をつけること。

誰かがどこかで必ず聞いています。



③トイレの使用について

住宅：近くの公衆トイレかコンビニを使用すること。

お客様宅のトイレの使用は厳禁。

法人：お客様から提供いただいた決められたトイレを使用すること。

使用不可の場合は、近隣の公衆トイレを使用すること。





## 4. 施工後のルール

### ①清掃について

○作業をする際に立ち入った場所（室内と室外）の忘れ物の確認、清掃を徹底して行うこと。

○作業をした場所以外で搬入等で立ち入った場所なども確認し、清掃を行うこと。

○隣家にも汚れが及んでいないか、ゴミが飛んでいないか確認をすること。

○動線上で自分たちが出していないゴミがあった場合清掃を行うこと。

○弊社と取り決めた、ごみや残材の処理を守ること。



②工事の完了チェックは何度でも行う。

○高所の確認は足場を払う前に必ずチェックする。2重3重のチェックで見落としを無くすこと。特に足場なしでは作業が出来ないところは念入りに行うこと。

○清掃後にもう一度、最終確認を行うこと。

○現場の現状回復を行うこと。現状回復する際は、作業前の現場を撮った写真がアンドパッドに入っているのを、それを見て回復作業を行うこと。

○最終チェックはお客様の判断であることを留意しておくこと。



### ③工事後の説明について

<協力業者が機器の説明をする際>

- ・機器の説明の際に、極力専門用語は使わないようにすること。

<弊社が機器の説明をする際>

- ・案件によっては営業又は工事責任者から説明させていただくことを伝えること。  
※説明していただく案件については、事前に相談させていただきます。

④すべてが完了したら、挨拶をしてから撤収する。

## 5. サンエーと協力会社とのルール

資料 ⇄ 情報



### ①事前打ち合わせについて

○打ち合わせで決めたこと以外で、自分の判断で対応しないこと。

○お客様から変更の相談があった場合は、必ず弊社に相談すること。

※保証や金額に影響がでてくる可能性が考えられるため

○約束した期日までに、日程や書類等のご提出をいただく。

○決められた期日で完工させる。

○施工内容の変更と工程の変更がある場合は、案件ごとに期日を設けるので、それまでに弊社に事前に連絡すること。

○サンエーは、協力会社様へ工事の内容、期日等を事前に協力会社の方と打ち合わせをする。必要であれば現場で確認する。

②破損の報告は迅速に弊社に行くこと。

③工事内容を十分に把握し、勝手な仕様変更はしないこと。

④事故があった場合は、緊急連絡網に沿って連絡すること。

※緊急連絡網は、工事着工前に弊社担当者からお渡しします。

⑤秘密保持はしっかりと守ること。何気ない会話の中で、仕事中に知り得た個人情報を社外や仕事以外で話さないこと。

⑥報告、連絡、相談を怠らないこと。

## 6. 協力業者の方に気にしていただきたいこと

① 施工に関して、汚い仕上がりになった際は妥協をせずにやり直すこと。

お客様のことを考えて施工すること。

② 案件の最初から最後まで、謙虚な姿勢でお客様と接すること。

③ 設置後のお客様の事を考え、危険予測をし、トラブルや問題を考えて予防対策を行い、お客様の笑顔が見られる仕上がりで工事を完了すること。

④ 嘘偽りを言わないこと。不確かなことを言わないこと。報連相を怠らないこと。

⑤ 自分が「どうしたいか」ではなくて、お客様から「何を求められてるか」を考えながら行動すること。



常にお客様第一の意識を持つ

