

# CS職方育成法③

## — CSルールの作成・徹底 —

前回（緊急提案・57）、CS職方育成のためには「コロナ禍における心構え」をルール化することが重要であると提案しました。

すると、多くの現場管理者が「ルールを作ってもそれを徹底することが難しい」と思われるでしょう。“ルールを徹底する”とは、職方全員がその通りの行動が取れることです。たしかに簡単ではないでしょう。

そこで、今回はCSルール作成・徹底のためのポイントを提案します。

### 【CSルール作成のためのポイント】（例）

#### 1. 作成段階で職方を参画させる

自分で考えたこと、決めたことは、忘れません。また、実行しようという意欲も持てます。

#### 2. ルールは記憶できる数に絞る（常に目にすることができ、忘れない）

いつも意識できるから実行できるもの。多くても7項目、またはカード化で常に携帯、現場での掲示で、いつも目にできる。

#### 3. ルールの目的を周知する

何のため（お客様、自分にとって）がわかるから、継続できる

#### 4. 具体的な表現にする

人によって解釈が異なる表現にする

現場をきれいにする・・・× 毎日3回清掃する・・・○

#### 5. ルールと現実の仕組みを一致させる

例：ごみ置き場の整頓（ルール）と、その回収頻度（仕組み）を一致させる。

等々

さらに大切なことは、徹底する側（監督者）の心構えです。

それは、「100人中100人全員が実行できてこそ、“真の徹底”である」と、認識することです。当然、臨時の応援で入った職方も含めます。なぜなら、たった1人の違反者がいて、たまたまその職方にお客様が接したとき「この会社（全部）はダメだ」となってしまうからです。

その心構えを持った上で、徹底のための実行例を挙げると、

（抜き打ち現場パトロールや優秀者の表彰は当然のこととして）

#### 1. 施工管理アプリを活用して、ルール遵守度を写真で報告、チェック

#### 2. 協力会社が自己評価（数値化）し、監督者評価とのギャップをすり合わせし、改善する

#### 3. お施主様にもルールを事前に周知し、お引渡し後ではなく、施工中に評価をしていただく。問題点は職方にもフィードバックし、改善する

#### 4. 近隣にもルールをポスティング等で周知し、メール等で要望を伺う

等々、徹底策の工夫が重要です。

弊社では、CSルールの作成方法・定着の留意点なども含めた「監督者のための職方指導研修」また、「職方のためのCS研修」も行っております。また、集合教育だけでなく、オンライン教育も行っております。

興味・関心のある方は、まず下記から是非ご相談下さい。ご相談・仮提案は無料でさせていただきます。

> お問い合わせはこちら

