

**頑張れ！設備屋さん**  
 快適な暮らしは快適な現場から  
 金子商会 ニュース 平成二十年八月号

平成十五年 六月創刊  
 金子商会はお客様に「三ツ  
 セロ」を提案  
 ・在庫コスト セロ  
 ・現場待ち時間 セロ  
 ・現場の不満 セロ

**営業時間 祭日も営業中！**  
 月曜日～土曜日 朝八時～夕方五時  
 祭日 朝八時～十二時（午前中のみ）  
 （祭日の配達業務は行っておりません）  
 日曜日は休業日とさせていただきます。

**近隣のクレームをどう防ぐか**

今回は日経ホームビルターの5月号の特集『難しさを増す近隣対応 現場の隣の不機嫌な人たち』から参考になりそうなことを抜粋して紹介します。

「現場のマナーが悪い」「工事の音がうるさい」「車両が通行の邪魔だ」といったように、現場近隣の住人から持ち込まれる苦情は様々です。トラブルの芽はどこに生じるのか、あらかじめ防ぐ方法はあるのか…。実際のトラブル例や対策例を探ってみました。

ということで、いろいろなクレームが紹介されています。「事前の説明が足りない」「職人の声が荒くてうるさい」「現場でたばこをすうな！」「休日や時間外に音を出すな」「ばたつくシートが気になる」「防蟻剤がくさい」「仮設トイレを近くに置くな」「愛車にカバーをかぶせるな」「どこに駐車しているんだ！」「現場前の側溝が雨水であふれた」「道路に仮置きした建材につまづいた」「飛び出た鋼管足場の先端があぶない」「うちの敷地に触れるな」など様々なケースがあります。

**現場は会社の『顔』と心得る。**

某会社では、工事車両が通る生活道路沿いの住宅は基本的にすべて挨拶するという方針を貫いています。その数は40～50件を回るケースもあるそうです。また別の会社では、あいさつ回りで工程表も配るようになっています。解体工事など騒音や振動、粉じんが発生する作業や、専門工事会社の車両が集中する設備関連の作業などの日程にはあらかじめマーカで印をしておき注意を促す。挨拶状に細かな作業日程を書き加えたり、タオルやスポンジ、洗剤などの粗品を添えるケースもあるとのこと。

**毎月の研修や**

**文書化で意識向上を目指す**  
 現場でのマナーの悪さが近隣住民の感情を逆なでして、苦情に発展するケースは少なくない。近隣だけでなく住宅会社と顧客との関係悪化につながる場合もある。

某会社ではたとえば「生理整理」をテーマに研修をするときに、「整理している状況」と「整理できていない状況」を写真で見せるといった工夫をしている。「現場をきちんと整理」と言葉で言っても、どういった状態なのか人によってとらえ方に差がある『整理とはこういう状態だ』という共通の認識を全員に持ってもらうための工夫だ。というわけですね。工事ごとの研修なので年間に何度も参加する人もいます。「同じ内容でも地道に繰り返すことが重要」とその会社では実行している。

**近隣住民は 新規受注の見込み客**

近隣へのあいさつ回りや現場担当者のマナー教育の目的は近隣トラブルの防止だけではない。現場は住宅会社の顔でもある。近隣住民にとっては、現場の印象のよしあしがその会社のイメージになる。よい印象を与えることで、新規受注に繋がるケースは珍しくない。

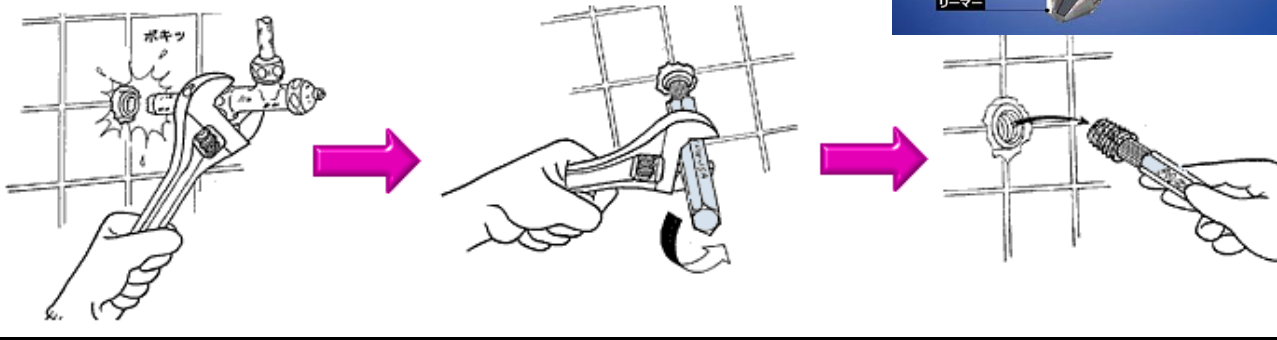
ある会社の場合はあいさつ回りの際に必ず、担当の営業職と現場の技術者が同行する。営業職はコミュニケーション力で相手に安心感を抱いてもらい、技術者は専門知識にもとづいた説明で信頼感を得るのがそれぞれの目的だ。「挨拶で自宅の不具合を相談されたことをきっかけに、新規受注に繋がったケースもある」とのこと、またある会社では新築工事の現

場担当者が近隣住民との日ごろの交流を通じてリフォームなどの新規受注を獲得した例が年間数件あるという。

新たな顧客となった住民からは「あの大工さんにお願したい」と指名を受けることも多く、その場合はその大工職に仕事を発注する。「大工職も仕事に繋がるので励みになる。現場のマナー教育はモデルハウスや広告宣伝と同様に、新規受注策の一つでもある」と同社の営業担当



品番	外部寸法(mm)		
	L	φD	A
IPW-15	100.0	14.7	17
IPW-20	115.5	19.7	21



洗面台やトイレの交換時、アングル止水栓が錆びてネジ部分が途中で折れ、壁の配管にネジ部分が残ってしまい、泣く泣く壁を壊したことはありませんか？

金子商会では、そんな「現場の困った」に対応できるように、数年前からこのMCCの内径レンチを常に一セット在庫しております。

困ったときにはご連絡いただければすぐに現場へ配達いたします。

**■特長**  
 折れて残った配管ネジ部を内径レンチが楽々取り出し致します。

**便利グッズの紹介 「MCC 内径レンチ」**

他にも駐車場は借りてでも確保する、社長が職人を現場に送迎する（社名をつけた車で行き来する）ので広告効果もある）

「顧客の多くは境界の法律知識など持ち合わせていない。隣人との無用なトラブルを避けるために、まずは顧客に基本的な知識を身につけてもらう」という記事もありました。

（この号は事務所で閲覧できます。）

**※ 新規在庫はじめました ※**

**エコキュート用 drenホース (BWH-16)**  
**保温付ポリブデンパイプ 13 J**  
 (プッシュロック同等品です)

作業はとっても簡単です。（図を参考にしてみてください。）

**■適用される管の種類**  
 配管用炭素鋼管給水管（装飾用クロナップル等）15A用と20A用を在庫しております。

**塩ビ商品の一部価格改定**  
**9月1日出荷分より**

9月1日出荷分より塩ビ商品の一部価格を5～20パーセント値上げさせていただきます。

商品明細・価格につきましては個別にお問合せください。また価格表につきましては順次配布させていただきます。

**のんびり日記**

今月も金子商会をご利用いただきありがとうございます。オリンピックの放送がものすごいですね、先日マラソンの中継のときなどは、カモンFM以外のラジオ局がAMもFMもすべてマラソン中継でした。ちょっとそれはどうなのかなあと思ったりしました。結局、自分は聞かなかったのでマラソンの結果がどうなったのか知らないのですが…

当社の大西が産休に入りました。出産予定日は九月の中ごろだそうです。生まれたら引き続き育児休暇に入る予定です。社内事務は山根と野坂の2名体制になります。いろいろと迷惑をおかけすると思います、申し訳ありません。



さて、このお盆休みの間に、長女が自転車をおばあちゃんに買ってもらったのですが、ペダルの漕ぎ方がわからない…。どうやって説明すればいいのでしょうか。こうやって片足をカワリバンコに踏むんだよ」と教えても、「重い！わかんない！できんー」と乾いた水のむらへ帰るもつやだ「…、そんなことではいつまでたっても自転車にのれないぞー」とか道のりは遠いです。でムスメに自転車の乗り方を教えるなら考えたことですが…、知っている人、既に実践している人にとっては当たり前で、どうしてできないのかわからないことって多いのだからなと思いました。「こんなことは知っていて当然で普通」ということを案外人は知らないものです。よく常識であるとか、アタリマエというようなことを思っていることがありますが、自分の常識は他人の非常識ということもよくある話で、自分自身もその辺りがまだまだ勉強不足と反省しております。…それにしても真夏に自転車を教えるのはたまったもんでありません、暑すぎです。秋口とかもっと涼しい時にすればよかったと後悔しております。