



キタケイ・レポート

地域に根ざした住まいづくり・地域住宅産業を支援します。

テーマ：徹底できていますか、現場マナー

「顧客が住みながらのリフォーム工事ではマナーが重要」
この総論には、住まい手も住宅会社も異論はないだろう。
では、何が良いマナーで何が悪いマナーかと言う各論はどうか。

住まい手の嫌がる施工者のマナー違反にはどんな傾向があるのか。

アンケート結果などに基づいて、その実態を探る。

1. 住まい手はどんなマナー違反が気になるのか？

アンケート結果では、住宅会社が考えるのとは異なる傾向があることが判った。

日ごろの思い込みにとらわれずに、住まい手の気になる意外な点を知って、対応を心がける必要がある。

右のグラフは、住まい手、施主から見て気になるマナーと住宅会社から見て重要と思うマナーの相関をみたものだ。縦軸が住まい手から見て気になるマナーの項目、横軸は住宅会社から見て重要と思うマナーの項目としており、グラフの右上に位置する項目（1. 予定通りの日時で工事する）が双方から見て重要とするマナー項目である。

「予定通りの工事日時」や「住まい手のプライバシーの配慮」は共通して重要なマナーとしているが、「工事中のにおい」「騒音」「近隣の通行の配慮」は住宅会社にとってはそれ程重要と認識されていないが、施主にとっては重要なマナーとなっている。

逆に、「挨拶をきちんとする」「工事をしない部屋や家具を汚さない」は、住宅会社は重要と考えているが、施主から見ると、余り重要とは考えていないことになる。

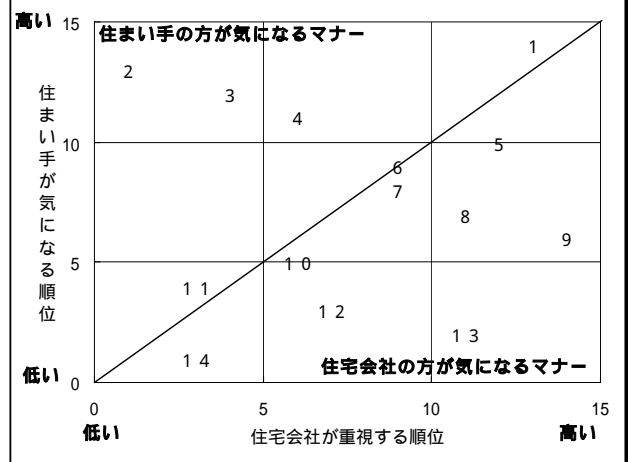
但し、挨拶や部屋を汚さないと言うことは、施主にとっては当然と見ている結果と見るべきだ。

目次

テーマ：徹底できていますか、現場マナー

1. 住まい手はどんなマナー違反が気になるのか？
2. 工事の開始は予定より早くてもだめ
3. 住まい手の近隣への配慮は、施主への配慮以上に
4. マナーの問題、3つの定番
トイレ・タバコ・おやつ
5. マナー教育・研修
マナーチェックリスト

住まい手が気になるマナーのランキング



マナー項目	住まい手が気になる順位	住宅会社勤務者が重視する順位
1. 予定どおりの日時で工事する	1	2
2. 作業中に塗料や接着剤などにおいて	2	14
3. 作業中の音や声を抑える	3	11
4. 作業車が通行の邪魔をしないようにする	4	9
5. 住まい手の生活やプライバシーの配慮	5	3
6. タバコの吸い方で不快感を与えない	6	8
7. 工事中の防犯対策に配慮する	7	6
8. ゴミを適切に処理する	8	4
9. 住まい手に対して、きちんと挨拶する	9	1
10. 工具や建材をきちんと管理する	10	9
11. トイレの使い方での不快感を与えない	11	12
12. 服装や頭髪を清潔にする	12	8
13. 工事をしない部屋や家具を汚したりしない	13	4
14. 態度や容姿が怖くならないようにする	14	12

2. 工事の開始は予定より早くてもだめ

「予定通りの工事の日時で工事する」ことは、双方が最も重要と考えているマナーだ。新築工事では、主に「日」を単位に工期のことを考えていけばいいが、リフォームでは生活中的住宅に上り込むため、「時」単位の作業時間単位が重要になる。作業開始時刻が早すぎることに對する不満もある。

工事を受け入れる準備が整わないうちに職人にこられると、私生活への乱入と受け止めて不快になる住まい手がいる。リフォームを経験したある住まい手は、「午前8時開始のはずが7時50分に来られて嫌だった。朝の10分の差は大きい」と指摘している。

3. 住まい手の近隣への配慮は、施主への配慮以上に

住宅会社以上に施主が気にするマナーの項目として、においや騒音、車両駐車による通行の障害などが目立っている。施主本人がうるさく感じることも、近隣に迷惑を掛けることを恐れる施主が多いことがわかる。「声」はともかく、「におい」「音」を抑えることは難しい面もあり、住宅会社は、事前の説明で了解を求めざるを得ない。

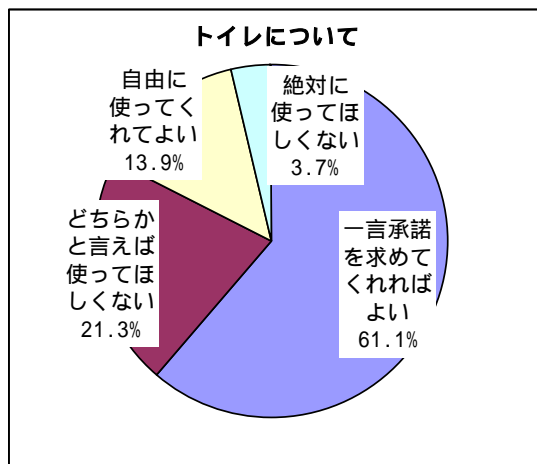
また、近隣から職人のマナーが悪いと言う評判があれば、住宅会社に対するイメージが悪くなるだけでなく、そんな業者に依頼した施主への評価も悪くなる。このことを考えると、住宅会社は、施主の了解のもとに、近隣への挨拶も重要なポイントになるはずである。

4. マナーの問題、3つの定番 トイレ・タバコ・おやつ

(1) トイレの利用

「一言承諾を求めてくれれば使ってもいい」と61%施主は回答している。しかし、このような意思表示は当てにならないこともある。現場の人間に直接「使うな」とはいえなくても、本音では気分を害している住まい手が少ない。

住まい手の承諾を全て疑ってかかることはないにしても、渋渋の承諾が明白な場合は、遠慮した方が無難。

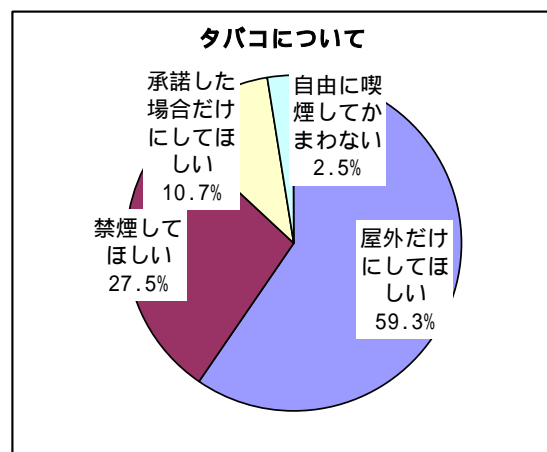


(2) タバコ

タバコについても近年は嫌う人が増えてきているの慎重な対処が必要である。

監督や職人がくわえタバコで作業をしたり、吸殻を敷地内に捨てるようなことがあれば猛反発を受ける。

「放火しに来たのではないのだから、室内で火を使わないのは当然だ」と言い切る住まい手もいる。

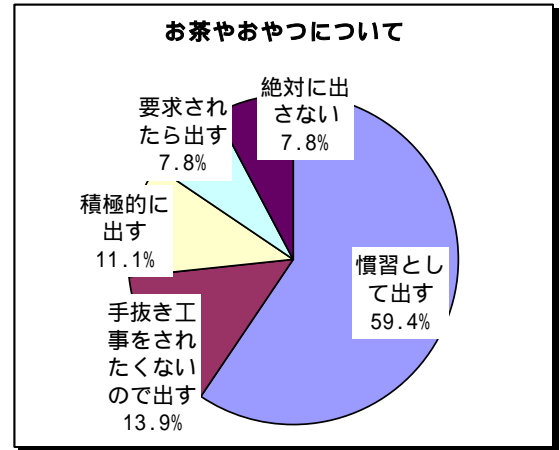


(3) お茶やおやつ

住まい手の60%は「習慣として出す」としていますが、一方では、「昼食時にはお茶、10時と3時にはコーヒーとおかし、そこまでしなければならないのかと気を遣うことが多かった」

「同じお茶菓子は二度と出せないで、準備が大変だった」など大きなストレスになっている。

工事の始めに、「気遣いは不要です」ときちんとしておくことが、主婦のストレスを和らげることになる。

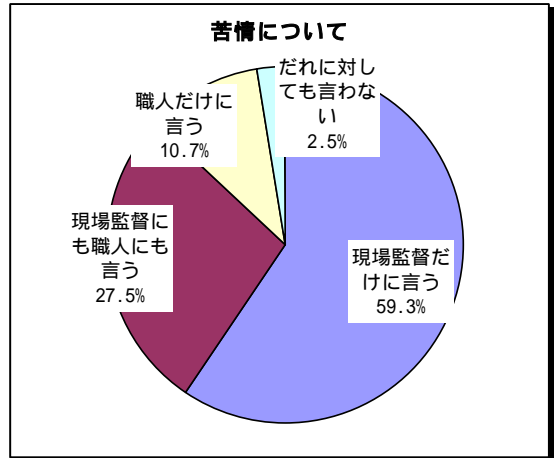


5. マナー教育・研修

アンケートでは、右のグラフに示すように、職人に問題があっても、その情報が住宅会社まで上ってくることは限らない。住まい手はクレームを言わずに、黙って住宅会社との関係を絶つ恐れがある。

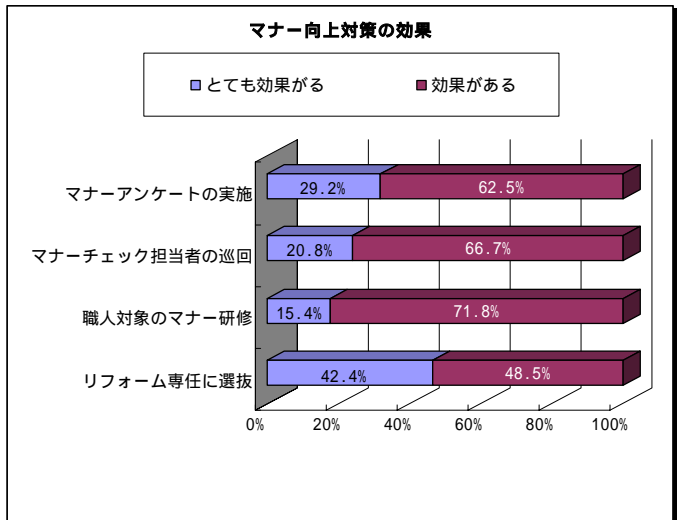
そうした事態を未然に防止するために、普段から職人さんを対象としたマナー改善を怠らないことが大切だ。

日経ホームビルダー04年4月に掲載されている住宅会社を対象としたマナー研修の取り組み状況と効果を紹介する。



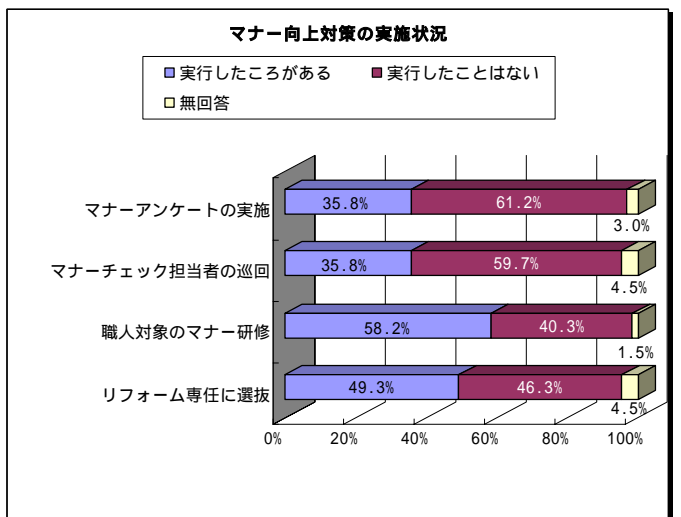
アンケートでは、マナー向上の対策として「マナーの良い監督や職人をリフォーム専任とする。」「職人を対象としたマナー研修」「工事中に、マナーチェック担当者を巡回させる」「工事完了後施主にマナーアンケートを実施」の4つの対策があげられているが、実施の経験としては、マナー研修が最も高く、58%の会社が実施している。

ついて、マナーの良い人材をリフォーム専任担当者として選抜するなどの取り組みがなされている。



成果としては、取り組んだ会社の90%以上は、「成果があった」と評価しており、何らかの取り組みによってそれなりの効果が期待できるといえる。特に、対策別には、マナーの良い人材をリフォーム専任にした取り組みでは42%が「とても効果があった」としており、注目される。

逆に、実施の割合は高いが、あまり成果が上らなかったのは、マナー研修であり、一過性の研修だけでは難しいと言う面が伺える。研修も、連動して優れたマナーの職人を表彰する制度を設けたり、逆に、マナー研修のあとに参加者に誓約書(マナーを守る決意表)のようなものを提出させるなど、ペナルティやインセンティブを組み合わせた取り組みで成果をあげている会社もある。



マナーチェックリスト

様邸 チェックリスト	平成 年 月 日 ()	
	現場監督者	
	確認者	
工事管理や近隣対策		
	工事中、住まい手が居場所を確保しやすいように、各部屋の作業日はなるべく早く確定させて住まい手に連絡する。	
	作業時刻は予定どおりに。遅刻はもちろん、早すぎるのも住まい手に迷惑をかける。	
	作業日時の変更はあらかじめ電話で住まい手に知らせて、承諾を得る。	
	工事の前、できれば後も、近隣住民にあいさつする。住まい手に同行してもらおうとよい。	
あいさつや身だしなみ		
	住まい手に対しては、朝昼晩のあいさつだけでなく、「失礼します」「よろしくお願ひします」なども忘れずに。	
	大声を出さない。別の職人の悪口を言わない。携帯電話はなるべく屋外で使う。	
	工事現場でなく顧客の住まいにお邪魔する感覚で、服装や髪型などを整える。	
	床に養生シートが敷いてあっても、屋内に土足では上らない。屋内用靴下か上履きで。	
現場の美化、養生など		
	作業に伴う音やにおいは、可能な限り抑える。塗料などのにおいについては安全性を住まい手に説明しておく。	
	作業後は毎日、現場を掃除する。その家のトイレを使った場合はトイレも掃除する。	
	家具や建具などの養生は入念に。工事をしない部屋を汚したり傷つけたりしない。	
	住まい手のプライバシーを尊重する。工事をしていない部屋には無断で入らない。	
トイレ、タバコ、おやつなど		
	リフォームする家のトイレはなるべく使わない。やむを得ず使う場合は住まい手の承諾を得たうえで。	
	なるべく禁煙。それが無理なら吸殻入れを持参し、休憩時に敷地の外で喫煙する。	
	お茶や菓子は契約時に遠慮する。それでも住まい手が積極的に出してくれたらいただく。	
	娯楽のための雑誌やラジオなど、仕事と無関係の私物は現場に持ち込まない。	