

「施工の鉄則」

はじめに

先日、弊社の協力会社のA社長のもとに、カーペットの染色補修(カラーリペア)の依頼が入りました。カ

ラーリペアとは、弊社が提供する染色のシステムを用いるもので、何らかの理由でカーペットの表面の色が抜けてしまった場合に、繊維に染色を施して元の状態に戻す施工のことです。

第21回

現場必勝セミナー

株式会社 フォンシュレージャージャパン 代表取締役社長

岡本 英男

あるBさんが連絡してきた内容を聞くと、驚くべきことがわかりました。

Bさんは清掃の仕事を始め10年近い経験を持つ方で、在宅のお客様のエアコン洗浄の際、汚水をカーペットに落としてしまい、そのシミを取ろうと塩素系漂白剤を使うと、カーペットの色が抜けてしまったとのこと。

A社長はBさんがとても困っているようだったので、何とか協力してあげようと手配をかけていると、再び連絡が入り「お客様が激怒してカラーリペアどころの話ではなくなりました」とのこと。話が立ち消えになったそうです。

なことが起こらないようにするためには、どうしたらよいかを考えてみたいと思います。

養生の徹底

第一の鉄則は「養生の徹底」です。洗浄する場所に濡れてはいけないもの、水や洗剤、汚水がかかるとはいけないものがある場合、その箇所を徹底して養生しておかなければなりません。

今回の件のように、エアコンがある場所の床にカーペットが敷かれていたとすれば、その上をポリシートで覆い、さらに厚手の布などをかけます。そうすることで水、洗剤、汚水がこぼれたとしても布がその水分を吸ってくれます。

さらにその下には水をはじくポリシートがありますから、よほどのことがない限り問題なく施工を進められます。在宅のお客様からの依頼の場合、空室清掃の時とは訳が違います。慎重を期す場合を10倍、いや100倍くらいに高め、養生をしっかりと行わなければなりません。また、給水をする洗面所、風呂場、

台所などの箇所もしっかりと養生をかけないといけません。当然のことながら、施工を行うところまでの通路も養生をかける必要があります。

Bさんの場合、床養生をしないままいきなりエアコン洗浄に取りかかったため、洗浄の際に発生した汚水がカーペットにまでかかってしまったようです。

在宅の部屋での施工なので、それなりの注意を払って養生をかけるのであれば、このような事は起こらなかったと思います。

養生で特に気をつけなければいけないポイントは「養生を面倒くさがらない」ことです。時間に追われていたり、経費負担のことを考え「ここはいいだろう」とか「ここまでです」といった安易な判断はやめにして、養生は思い切って、しっかりとかけることを常としましょう。

「あと少し養生をかけていけばこんなことにはならなかった」と悔やんでも後の祭りです。「養生は転ばぬ先の杖」と思って徹底を図りましょう。

準備の徹底

第二の鉄則は、施工前の「準備の徹底」です。Bさんの失敗を見ると、準備段階で装備の点検・整備ができていたのか疑問です。施工に入る前に、自分の

装備が十分か、資機材がうまく機能するのかわかっていた点検・整備ができていなかったのか、先にも挙げた養生の観点から言えば、エアコンに取り付ける洗浄用のカバが破れていないかどうかの点検が大切で、洗浄液やリン液が床のバケツやペール缶に流れ込む際に、カバに破れている箇所があれば床に汚水が垂れてしまいます。

機材の準備で言えば、液剤を噴射する機器のノズル調整は大丈夫でしょうか。現場でノズルから液がちゃんと噴射されるかどうか、もっと言えば、その機器自体のホース接続部分の点検も必要です。屋内での使用となれば、水漏れなどあってはならないことです。

実際の現場での施工を想定し、問題なくしっかりとパフォーマンスを発揮できるよう、施工前の準備の徹底が必要で、

「洗浄する対象物を傷めない範囲でできる限り」があるから「お客様申し訳ございません。きれいな仕上がりの素材がボロボロになりました」では済まされません。

3倍希釈、5倍希釈くらいの洗剤ならまだしも、中には100倍希釈、250倍希釈といったものもあります。希釈したものであれば、このようなものを原液で使用するのは相当危険なことであり、しかも不経済な使用方法といえます。

強酸、強アルカリを原液で使用するものは大変危険ですが、その上を行くのが漂白剤の使用です。一般家庭でカビ処理に塩素系漂白剤が使用されているので安易に考えがちですが、カーペットや布張りソファなどのシミ除去の現場で、漂白系のもので使うのは施工の最終手段であって、これを最初に使うのはもっとも危険なことと言えます。

「原液を使うのが一番強い」からという考えなので、これが洗浄の現場では非常に危険な考え方で、

「水で落ちるならシミ除去剤を使わず水でいい」「強いシミ除去剤でなくても薄い洗剤で落ちればそれでいい」という手順を踏んでいくことが大切です。

こうした冷静な判断ができる人のことを、本場のプロと呼ぶべきではないでしょうか。Bさんがカーペットの上でこぼした汚水のシミを取ろうとして、水や薄い洗剤ではなく、シミ除去剤でもなく、いきなり塩素系漂白剤を使ってしまったこと、洗剤の原液を使用することよりもさらに危険な選択であったことになりそうです。

その現場に何らかの事情があったのかも知れませんが、10年近い業務経験があるという話とはかけ離れた、考えられないような失敗であったことは間違いありません。

お客様との信頼関係

「お客様から施工の依頼を受け、その願いにかなった施工を提供し、満足していただくというのがサービスマンとしての施工のあり方です。そして、そのことを通じてお客様との信頼関係が構築されていきます。」

「お客様との信頼関係」という観点で言えば、在宅の現場では単に施工を行うというだけでなく、入室時の挨拶からが施工の始まりとなります。その時の身だしなみ、言葉使い、表情といった基礎的な要素も非常に大切です。引越しの業者さん、お客様の家の玄関先で靴下を履き替えると言われている、その瞬間を大切にしています。

依頼された施工を確実に終わらせ、お客様に仕上がりを確認していただき、OKでしたら、その人に頼みたい、この金額を超えて、「この人に頼みたい」とか「たあのの人に頼みたい」とお客様が感じようになります。

言葉を超えた信頼を与えることができるのが、本当のプロと呼ばれる施工業者ならではのポイントです。

「お客様との信頼関係」という観点で言えば、在宅の現場では単に施工を行うというだけでなく、入室時の挨拶からが施工の始まりとなります。その時の身だしなみ、言葉使い、表情といった基礎的な要素も非常に大切です。引越しの業者さん、お客様の家の玄関先で靴下を履き替えると言われている、その瞬間を大切にしています。

依頼された施工を確実に終わらせ、お客様に仕上がりを確認していただき、OKでしたら、その人に頼みたい、この金額を超えて、「この人に頼みたい」とか「たあのの人に頼みたい」とお客様が感じようになります。

言葉を超えた信頼を与えることができるのが、本当のプロと呼ばれる施工業者ならではのポイントです。

お客様との信頼関係

「お客様から施工の依頼を受け、その願いにかなった施工を提供し、満足していただくというのがサービスマンとしての施工のあり方です。そして、そのことを通じてお客様との信頼関係が構築されていきます。」

「お客様との信頼関係」という観点で言えば、在宅の現場では単に施工を行うというだけでなく、入室時の挨拶からが施工の始まりとなります。その時の身だしなみ、言葉使い、表情といった基礎的な要素も非常に大切です。引越しの業者さん、お客様の家の玄関先で靴下を履き替えると言われている、その瞬間を大切にしています。

依頼された施工を確実に終わらせ、お客様に仕上がりを確認していただき、OKでしたら、その人に頼みたい、この金額を超えて、「この人に頼みたい」とか「たあのの人に頼みたい」とお客様が感じようになります。

言葉を超えた信頼を与えることができるのが、本当のプロと呼ばれる施工業者ならではのポイントです。

【岡本英男氏経歴】

- 岡山県岡山市出身
- 中央大学理工学部卒業
- (公社)全国ハウスマネジメント協会理事
- クリーニング協会理事
- 建築物環境衛生管理技術者



結果、お客様が激怒するという悲しい顛末となってしまいました。施工業者として失格であり、施工自体も大失敗であったと思えます。

現場における施工の鉄則について、大切と思われる点を例を挙げて説明してまいります。

現場における施工の鉄則についてはほんの一部かもしれませんが、何かの参考にしていただくことで、施工を成功に導いていただければ幸いです。