せいそううどく

清爽得得

「晴れた日には田畑を耕し、雨の日には家に引きこもって読書する」。そんな晴耕雨読の生活に憧れます。私たちの毎日は、雨の日も晴れの日も、猛暑の夏も凍える冬も、掃除、掃除の連続。「いつも大変ねえ」と声をかけてくださる方もいますが、でも本当は、そんなに大変ではありません。清掃って、手を抜かずに一生懸命やっていると、不思議といろいろな“得”（徳？）がついてくるのです！

たてものサービス通信・2018・新春号（第 22 号）　株式会社たてものサービス

— ごあいさつ —

新年あけましておめでとうございます。皆様には昨年も大変お世話になり心より感謝申し上げます。おかげさまで弊社も会社設立後８回目の新年を迎えることができました。スタッフの顔ぶれもほとんど変わることなく新しい年をスタートできることが、とてもありがたく感じます。すべてはお客様があってのものと重ねて感謝申し上げます。

本年は、社内体制の強化、ルールづくりの徹底を心がけ、サービスアップにつなげていけるよう努めてまいります。お客様には今年もご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

2018年も、よろしくお願いいたします
昨年も大変お世話になりました

◎杉並店が正式オープンしました

11月１日より、たてものサービス杉並店がオープンしました。現在のスタッフは店長を含め２名。今月よりさらにスタッフを増員し、一同頑張って店舗を運営してまいりますのでよろしくお願いいたします。

現在弊社は、さいたま店、池袋店、杉並店の３拠点で営業しております。対応可能エリアは地図のとおりです。各店舗から片道 40 分以内のエリアを出張範囲としております。他の清掃業者に比べ対応エリアが狭いのですが、アフターフォローなどを考えるとこれがギリギリのラインです。エリアを限定してしまい恐縮ですが、お役に立てることがありましたら、よろしくお願いいたします。

◎アンケート用紙を同封させていただきました

弊社の清掃サービスにつきまして「お客様アンケート」を同封させていただきました。何かとご多用な年のはじめに大変恐縮ですが、ご要望、お叱り、なんでも結構でございます。皆様のご指導をいただけましたら誠に幸いでございます。

現場だより

★★　激励の壁　★★

課題としながらもなかなか実現できないのが清掃レベルの統一です。特にアパートやマンションの共用部清掃の場合、清掃対象とする範囲が広いため、どこをどの程度清掃するのか、人によってバラツキが生じます。入社時研修、定期研修会などを行っていますが、レベル（清掃の程度）の統一が図れていません。

12月より新しい試みとして、左の写真のような清掃事例を掲示することにしました。例えば排水口であれば、「この程度までキレイにしましょう」ということをビフォーアフターの写真で表しています。掲示写真を定期的に（月に２回）更新し、様々な清掃事例をスタッフ間で共有することで、意識を高めていくのがねらいです。なお、右の写真はお客様からいただいた「ありがとう」のメッセージを掲示したもの。ありがとうメッセージで壁面が埋め尽くされることを目標に今年もスタッフ一同頑張ります！

【清爽得得】掃除でイイコトありました
大家さんと…

『大家さんと僕』という漫画が売れているそうです。作者はお笑い芸人カラテカの矢部太郎さん。「おばあさん大家さん」との心温まるエピソードが話題を呼び、発売後数カ月で十万部を超えるベストセラーとなっているようです。

私の場合、創業してからのはじめての大家さんとの出会いは、電話営業からはじまりました。何十件、何百件と電話営業をし、仕事につながることがなく諦めかけていたとき、川口市金山町のアパート大家さんに「ちょうど業者さんを探しているところなので見にきてもらえますか」といっていただきました。

金山町の大家さんは親切で心優しい方でした。いつも気づかいに満ちた言葉をかけてくれます。作業後の挨拶では、膝をついて床に額がつくほど深々と頭を下げ、ねぎらいの言葉をくださいます。こちらが恐縮するほどです。短い立ち話のなかにも思いやりや気づかいがにじみ、話題には季節が漂い、昔ながらの風習、慣習をそれとなく教えていただきました。何度うかがってもその物腰は変わらず、人付き合いの妙とはこういうものかと肌身で学びました。

２０１７年の最後の仕事がその大家さんのアパートの清掃でしたが、関係を継続してくださっていることを本当にありがたく感じています。

よく「社員は家族である」という言葉を聞きますが、この例でいえば私にとっては「お客様は育ての親」となります。お客様があってこそ給料をいただける、ということももちろんですが、もっと大きな意味で、お客様との関係の継続を通じて多くを学び成長させていただいております。（鈴）

—こんな会社づくりを目指しています—（たてものサービスの会社理念）

「私たち㈱たてものサービスは、“掃除”を通して自分を磨き、お客様、働く仲間、そして家族のキラキラ輝く笑顔を守ります」

サービス向上のため、「もっとこうして欲しい」などのご意見がありましたら、ぜひお寄せ下さい。