

◆信頼づくりチェックポイント40

工務店業務 & 現場改善プロジェクト

分野	チェックポイント
業務	業務フローがあり、しっかりと使っている
	業務内容が明確になっている
	社内引継ぎが明確かつ確実に行われている
	現場でのお客様立ち会いをルール化している
	重要なこと、間違いやすいポイントでチェックリストがある
	お客様の要望をお聞きし、次工程に確実に伝える仕組みがある
	1つ1つの業務に「何故これをおこなうのか」を理解させている
	業務フローに基づくプロセス管理をおこなっている
	邸別に反省会（利益、内容、ミスなど）をおこない、次へ活かしている
	上司と部下や社内のコミュニケーションがスムーズである
現場	現場の整理整頓を会社一丸として取り組んでいる
	現場の整理整頓のルール化がある
	現場パトロールなどをおこない、常に改善している
	ネットや敷地など、外からの見た目に気を付けている
	向こう3軒両隣の範囲の道路掃除をおこなっている
	仮設トイレの向きに気を付けている
	近隣配慮を十分おこなっている
	現場でのマナーを重視している
	現場でお施主様が喜ぶような配慮をおこなっている
	着工時、竣工時の近隣挨拶を必ずおこなっている
	品質管理をしっかりとおこない記録している
	現場に関する声（お客様や近隣）を拾い、活用する仕組みをつくっている
	業者会を定期的におこない、現場の取り組みを共有している
	工事中の近隣へのアンケートや挨拶（様子伺い）をおこなっている
定期的に、現場一斉清掃をおこなっている	
安全	安全対策に力を入れている
	仮囲いとゲートを使用し、敷地への侵入防止対策がおこなわれている
	足場への侵入防止対策がおこなわれている
	工具は適切に使用されている
	安全に関する教育を日々おこなっている
会社	顧客満足度アンケートを取り、回収し、分析している
	アンケートの「満足」が80%以上ある
	アフターフォローに力を入れている
	クレーム処理を迅速におこなっている
	H0とのコミュニケーションをおこない、シンパをつくっている
	引き渡し1～2ヶ月後に、社長や経営幹部が訪問し話を聞いている
	紹介制度や積極的に紹介をもらう仕組みがある
	紹介が50%以上ある
	顧客管理の仕組みがある
	現場を営業的に活用している