

「仕様お化け」に取り込まれないで！

取締役 鈴木恵子

清掃とは何でしょうか？

清掃とは汚れを取り除いてきれいにすること。掃除より大掛かりで精密な作業で、薬剤や用具を使って微細な汚れまで落とすプロの仕事です。掃除は家庭などで気軽にできる作業ですが、清掃はビルメンテナンス業の特別な作業ではないでしょうか。

新潟県で一番の新潟ビルサー

ビスでは当然一番のプロの清掃を行うことが求められています。

しかし、現状はどうでしょうか。最近気になることがあります。

「おんぶお化け」をご存じの方はほとんどいないと思います。私が子供だった頃「おんぶ

お化け」というアニメがありました。

背中から「おんぶお化け」と言って覆いかぶさりおんぶされた人の思考を停止させお化けの思い通りにその人を操るので

す。その「おんぶお化け」ならぬ「仕様お化け」に取りつかれている人はいませんか？仕様以外の事が考えられない状態になっているのではないのでしょうか。仕様通り掃いて拭いてワックスをかける。それ以外はしてはいけないと思いませんか？床ばかり見て、壁に汚れがついていても仕様にならないからと目に入らないということはありませんか？

本社の階段に何週間も前から

壁の部分に黒い汚れが何か所か

ついでいて、私はいつも気になっていました。でも清掃している方は床しか見ていないように、壁面には気が付いていないようでした。「この汚れも拭いて」と頼みました。雑巾で簡単にとれたようです。階段清掃では床面の掃き拭きは仕様にあるのでしょうか、縦の面は仕様にならないのでしょうか。

そもそも自社のビルです。仕様書などはありません。またどこでもお客様や利用者は仕様など気にしていません。プロのビルメンに依頼しているのだから見渡してきれいな状態にしてくれるのが当たり前と思ってい

ます。また最近のクレームです。

へ行けばよいのか困っているとわかるはずです。

あまり昔の事なので言いたくないのですが、私は昔、客室乗務員をしていました。

新人の頃はシートベルトをチェックする、食事を配る、片づける等のルーティンの仕事は良いのですが、何時間も飛行している何にも決まった仕事がない時間があります。でも隠れる場所もありますし、先輩から通路を歩いて仕事をするように言われます。はじめは歩いても何をしていたかわかりません。

でも慣れてくると、お客様の様子を見渡せるようになります。そうすると「何かお飲み物お持ちしましょうか」「何かお飲み物持ちしましょうか」とか「ご旅行ですか。何か雑誌でもお持ちしましょうか」と声がけができて、サービスを行うことが出来ました。

仕様がない仕事でも普段と違うこと、異常をみつけること、

ある部屋を土足ではなくはだ

しで使うので清掃して欲しいという依頼がありました。掃いて水モップをかける清掃をしました。モップに粉が付着したが、そのまま終了としました。その後使用した依頼者は足袋が黒くなったので自分たちでクイックルワイパーをかけました。すぐにきれいになったそうです。

当然クレームが来て、とても恥ずかしい思いをしました。相手が何を求めているのか、そのためにどのような清掃をすれば良いのか、何も考えていないことが原因です。清掃を依頼する人はきれいにすることを求めているのです。それは当たり前のようなやり方（仕様）をするかは

広く見回して気づくことが大切だと思えます。自分の仕事に関心を持つていけば必ず「気づき」があると思えます。

一面、仕様に基づいて仕事をする事は重要です。仕様があることにより、やるべき事を忘れたり、端折ったりしないように基準があります。それは最低限の基準です。しかも作業のやり方まで決めているわけではありません。何をを使って、どのように掃くのか、拭くのかは専門家が考えなければなりません。それは目的に応じ、汚れに応じ変えなければなりません。いつでも、何にでも同じ作業方法をしているというのなら何かおかしくありませんか。

また契約のないことで気が付いたらお客様に提案して新規業務に繋げてください。「仕様お化け」にとらわれることなく、お客様の立場に立ち、何が求められているか、「気づき」を大切に

して仕事に取り組んで頂きたいと思えます。



とかく多くの皆さんは仕様第一主義です。全体を見回すことが苦手なような気がします。

お客様には関係ありません。また本社の床に黒いヒールマークがついていました。誰かが気が付いて除去してくれると待っていましたがいつまでもそのままだです。誰も気が付かないのでしょうか、お客様も通る場所です。

ビルメンの仕事として大切なことは「気づき」だと思います。清掃であれば全体を見回して汚れ具合や汚れている場所やほこりなどに気が付くこと。設備や警備では普段と違うことではないか、何か異常はないかと全体を見回すことではないでしょうか。

また、本社の玄関は分かりにくいので小路や玄関でうろうろしている人を見かけることがあります。私は「面接ですか」と思いっきりいい声で声を掛けます。面接に来た人には明るくて、いい会社だと思ってもらいたいため、優しく声がけをします。でも見て見ぬふりをして通り過ぎる社員が見受けられます。これも目に入っていないのか、入っても声を掛けたくないのか。全体を見回せば入口がわからなくて困っているとかどこ