

仕様契約から品質契約へ

代表取締役 鈴木英介

前号で「仕様おぼけ」の話が出ました。「仕様」とは「やり方」「方法」の事であり、何かを実現するために行うものです。「やり方」だけがあって、「何のために?」「なぜ?」がいつの間にか忘れられています。

つまり、会社は何のためにあるのか、仕事は何のためにするのか、忘れてしまっている人もいます。

もちろん仕事をする事により給料をもらい、私たちも生活をしなければなりません。しかし、お金の支払者(つまりお客様)にとって役に立つ事をするので、お金がもらえる訳です。何も役に立つ事をせず、勝手に動き回っているだけでお金ももらえないでしょうか。もしそう

なら、お客様に対する背信だし、なにより、私たちにとって虚しい事ではないでしょうか。

多くの企業の不祥事はそのようなところで発生しています。

今話題のBモーター。お客様が修理を依頼した車を、さらに傷つけて料金を請求していたそうです。確かに売り上げは増えるでしょう。しかし「傷を治してくれ」と言われて預かった車をさらに傷つけるとは反対の事をやっているわけです。

私たちの仕事で言えば、「きれいにしてくれ」と言われた建物を、汚くする事と同じです。あるいは汚れは落ちたが、建材が傷だらけになったという事もあ

ります。お客様は美観や清潔、建物の保全の為に仕事を頼んでいるのです。それでも「仕様通りになりましたよ」と言う事はできません。「床を拭く」という仕様であれば、真つ黒な水モップで汚れを塗り広げても拭きは拭きです。あるいは「洗面台洗浄」という仕様であれば、緑や茶の研磨材入りバットを使って、水栓の銀色のメッキを傷だらけにしても洗浄は洗浄です。

「仕様」は目的ではない事を肝に銘ずべきです。

そもそもお客様に、プロであるはずのビルメンテナンス業者が、仕様を聞くという事がおかしくありませんか。お客様は「そこそこをきれいにしてくれ」

でしょう。

製造業であれば「物」があげられます。「物」とは仕様により出来上がった物です。そして、その物を使ってお客様が何かをするという事になります。それを手に取って確認することもできます。

オーダーメイドでなければびびったりしない場合もあるでしょう。オーダーであっても材料や素材はあるものを使わなければなりません。でもそれを納得して買います。

製造者の立場で言えば、多くのお客様の支持を得られる物を



作れば売れるという事になりません。ですから、どうしても万人受けする商品が多くなります。

それに対して、サービス業は最初からオーダーメイドのほずです。それなのに、どうしてどこもかしこも同じ仕様なのでしょう。それは専門家が仕様を作っていないからです。仕様設計に料金が発生するという考えがないとも言えます。誰にでも清掃仕様で作れるなら、建築図も誰でも引けるはずで、それは各業者のノウハウです。これを評価する仕組みがないので

す。

清掃とは汚れを「清め掃う」

ものです。汚れていない状態を維持する事です。そうであれば1日何回という仕様は間違いです。汚れたらその都度清掃するのです。汚れていないならその必要はありません。常駐清掃の仕様書には、どの場所が清掃作業対象なのかを明記すべきです。そこは汚れていない状態を

常に維持しなければなりません。定期清掃であれば月に何回するとか、年に何回すると書き

ます。

しかし、ワックスを塗るとか、スクイジーを切るとか、掃くとか拭くとかは必要がありません。むしろその様なことを書くことは害悪です。そんな仕様書があると、現場はどんどん汚くになります。「仕様お化け」とは仕様が独り歩きし、清掃の目的がないがしろにされた状態を言います。仕様書には「床面除塵」「ガラス洗浄」と目的を書くべきです。その目的を契約内容とするべきです。それには、汚れない状態を維持する事も含まれます。

そのために様々な予防手段があります。清掃作業でハードな手段を使わなければならないなら、汚れていない状態を作る事に失敗したという事なのです。日々の作業がうまくいかないから汚れが蓄積するのです。そう

「これは自分たちで出来るのでなくてもよい」という要望があるはずで、それに対しては「ご予算はいかほどでしょうか?」と聞くべきです。そこで予算を聞いたなら、「その予算です」と、このような仕様で出来ます」と言うべきです。あるいは「こちらをやめれば、これもできます」と言う事も出来ます。

ところが多くのビルメンテナンスの契約はそうはなっていません。お客様が仕様を出し、ビルメンテナンスが金額を出します。そこで一番安い業者が受託するわけです。そこで「拭く」「洗う」「点検する」となります。中身は問われません。当然価格競争で受託するわけですから、大した仕事はできない

回復を図らなければなりません。もしそこで美観が回復したとしても、それまでは汚い状態を維持していたという事です。ですから手段を最初から決めておく訳にはいかないのです。

これを品質契約と言います。清潔品質を維持する事を契約内容とすべきなのに、汚れることを前提とする契約がまかり通っています。これは私たちプロにとって恥ずかしい事ではないでしょうか。

多くの人は清掃作業で品質保証など出来ないと言います。しかし、お客様の求めるものが品質ではなくて何だかというのでしょう。

そこで現場が汚れてくれば経年劣化だと言います。仕様通りに作業をしたのでしようがないと言います。そんなことがまかり通る業界がどこにあるのでしょうか。仕様書が(つまりやり方)が間違っているとどうして考えないのでしょうか。