

改善前

自分が出ていいのかな... 誰が出ればいいんだろう?

改善後

初めに対応する接客担当を固定化。スムーズに案内できるようになった

分からない! 迷う! 譲り合う!

お待たせ時間削減 対応スキルアップ

担当者

初めに対応する人を固定することで対応が早くなった

対策実施 事務所① 初めに対応する人を固定化する以前は、事務所での来客時に誰が出るか決めておらずお客様をお待たせするなどの問題がありました。そこで、まず初めに対応する人を固定する事にしました。担当は入社2年目のメンバーに決められました。理由としては、来客者に対しての意識を高めたり、いろいろな対応の経験を積んでいくためです。

(来客対応履歴表) (業者別一覧表)

業者別一覧表まとめる

マニュアルを作成する項目

- ・アポあり、なしマニュアル
- ・産廃の manifests 処理の手順
- ・伝票処理の手順
- ・受領のサインの仕方
- ・ポイラー用塩の受取手順
- ・西川産業の受取手順
- ・廣瀬 (バックル) の受取手順

マニュアルの必要な項目の洗い出し!

一覧表からマニュアルを作成する項目を決定!

対策実施 事務所③-① マニュアル作成

マニュアルを作るにあたって、今の状況を把握するために、どのようなお客様が来られているのか、そしてどのような問題があるのかを調べることになりました。来客対応履歴の表を作成し、事務所に来られた人すべての対応内容を記入するようにしました。それを一覧表にまとめました。一覧表からマニュアルを作成する項目を洗い出して実行していきます。

産廃早見表作成

伝票処理早見表作成

受取の決めがある業者の早見表作成

色分けをして見やすく!

3種類の早見表!

- ・受取人不在時のルールを決定
- ・確認する部署を決める

産廃業者、伝票処理、不在時のルール対応について、3種類の早見表を作成し対応に困らないようにしました。

改善前

改善後 受付のすぐそばに移動

席替えをして、対応が早く出来る様にした

対策実施 事務所⑤席替えをする

初めにお客様を対応する担当者が決まりましたので、上司に相談し席替えを実施、対応しやすくなりました。

変更前

変更後

案内のし易さの向上につながった!

- ・産廃の種類別に駐車場所を明記した
- ・受入番号先の見直し
- ・建物に色を付けて見やすくした

対策実施 事務所② 構内図を作成する来客時に使用する構内図の色身を変更、内容を更新し、案内しやすく作成しました。

作業要領書

アポの有無の作業要領書により対応手順が明確になった。

お客様が来社されてから、担当者につながるまでの仕組みをフロー図にしました。フロー図を参考にアポありの来客対応とアポなしの来客対応の作業要領書を作成しました。

色々な早見表を使ってシミュレーション!

基本は伝票に書いてある部署に確認する。マニュアル書を確認する

構内図を使って案内

部署の長に確認する。受領の時のサインは配達の方に聞く。

以前よりスムーズに案内できた

来客対応について自信ができました!

対策実施 事務所④ シミュレーションをやってみるメンバーが来客者と対応者に分かれてシミュレーションを行いました。以前よりスムーズに自信をもって対応できましたが、まだまだ練習が必要だなと感じました。

変更前

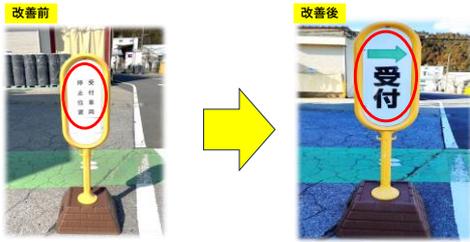
変更後

表示が大きくなり、お客様に見える化できた

対策実施 守衛室①-① 受付窓口の表示を大きくする

以前は受付の表示が小さく、近くまで来ないと見えない状態でした。メンバーで、字の大きさや貼り付け位置を話し合い、看板を作成し、掲示しました。表示を大きくしたことで、お客様に見える化できました。

対策実施 守衛室①-② 表示方法の見直し



表示を変更し受付場所が分かりやすくなった

対策実施 守衛室①-② 表示方法の見直し
変更前、事務所前の停止位置にある看板には、受付車両停止位置との表記でした。どこが受付かわかりづらく、直接事務所に行かれるお客様が多いという問題点がありました。まず守衛室で受付していただく為に受付と矢印表記に変更しました。

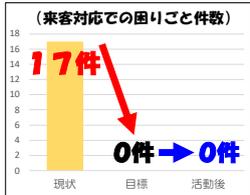
対策実施 守衛室③ 守衛業務を体験する



守衛業務を体験し、守衛業務の大変さを実感！

対策実施 守衛室③ 守衛業務を体験する
守衛対応要領や案内図を使い、実際に事務所のメンバーが体験しました。体験後の感想として、なかなか触れる機会がなかった業務の体験は新鮮だった。案内図の写真で場所の説明がしやすかった。お客様の対応での大変さも実感した。などがあがりました。

【効果の確認】



目標達成！

【効果金額】

お客様のお待たせ時間の短縮

1回当たりの対応時間 1分短縮
月当たり38回 ⇒ 38分の短縮

年間 約2万円の短縮

全員の力の結集ですすごい！

効果の確認

来客での困り事件数17件が0件になり、目標達成です。お待たせ時間の短縮時間で金額換算すると約年間2万円の効果を出すことが出来ました。

標準化と管理の定着

項目	何を	いつ	どこで	誰が	なぜ	どうする
標準化	来客時の対応方法	活動後に	事務所、守衛室で	メンバーが	簡便化して使いたいように	標準書、マニュアルに落とし込む
教育訓練	マニュアルを使って	月1回	QC会合時に	リーダーが	決めたことと実地確認するための	実践にも関与させる
管理の定着	マニュアルの更新	毎月	事務所、守衛室で	リーダーが	最新の情報で管理するための	変更のないようチェックしお忘れは報告
	標準書、マニュアルが書かれているのを	月1回	事務所、守衛室で	アドバイザーが	決めたことと守らせるための	現場でチェックする、守られていない場合は報告

(実習風景)



(作業要領書)



風化してしまわないように定着化を図ります！

標準化と管理の定着は5W1Hでこの表のように決めました。

対策実施 守衛室②

守衛の来客マニュアル作成



案内図を更新する



来客マニュアル・案内図を更新し、案内がスムーズになりました！

誰でも対応できるようになりました！

対策実施 守衛室② 守衛の来客マニュアルと案内図の作成
来客マニュアル、案内図とも古く、使いづらいため内容を見直しました。受入番号別や構内ルールを取り入れ、トラック停車位置などを追加のものにしてすぐ取り出せる位置に置き誰にでも対応できるようにしました。

対策実施 守衛室④ 昼休みの守衛業務を当番制にする



守衛の不在時(昼休み等)、事務所での対応が難しく、昼休みの守衛業務の当番制を導入予定でした。

ですが...

QC活動を進める中、勉強会をし共有のマニュアルを決めたことで、事務所での対応が可能になり、昼休みの守衛業務の当番制は見送る事に。



対策実施 守衛室④ 昼休みの守衛業務を当番制にする
当初、守衛不在時の事務所での対応が難しく、昼休みに守衛業務の当番制を導入予定でしたが、今回のQC活動を進める中、勉強会やマニュアルを決めたことで事務所での対応が可能になり、昼休みの守衛業務の当番制は見送る事にしました。

波及効果

(お客様への積極的な移動の削減)
表示を変更したことで、守衛室に受付に来られるお客様が増えて、事務所での案内が薄った。

(お客様満足度の向上)
来客に対する意識が向上した。



(総務部員間のコミュニケーション向上)
サークルメンバー同士とのコミュニケーションがとりとれるようになった。

(総務部員間の情報の共有化)
事務所と守衛室間で情報が共有できるようになった。

業務品質向上！ チームワークが強化されました！

波及効果

お客様をお待たせする時間が少なくなっただけでなく、お客様への対応に対する意識や事務所と守衛室間で情報が共有できるようになった。

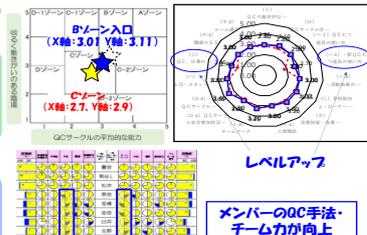
【反省と活動の振り返り】

良かった点

・事務所と守衛室で共有できるマニュアルが完成して良かった。
・知らなかった事がわかるようになって、案内がしやすくなった。
・自覚できていない箇所の可視化が難しかった。

苦労した点

・マニュアルやそれぞれの資料の作成に時間がかかり大変だった。
・自覚できていない箇所の可視化が難しかった。



レベルアップ

メンバーのQC手法・チーム力が向上

次のQC活動に活かしていきたい！

反省と活動の振り返り

マニュアル作成など苦労しましたが自分たちの力で目標達成でき良かったと思えました。サークルレベルについては目標のBゾーン突入することが出来ました。更にレベルアップを目指して活動を進めていきます。