

# 「リフォームショップ紹介サービス」マナー基準書

お客様に気持ちよくリフォームしていただくために、全員で下記のことを守ります。

## 【訪問時】

### 1. エチケット

- お約束の時間を守ります。
- 迷惑駐車はしません。
- 清潔な服装で訪問します。
- 名刺をお渡しし、会社紹介・自己紹介をします。
- 訪問の目的をお伝えします。
- 携帯電話はマナーモードにしておきます。
- 丁寧な言葉で、分かりやすくご説明・提案します。
- 写真撮影の際は、お客様の許可を得ます。
- お客様のお宅ではタバコは吸いません。

## 【工事中】

### 1. エチケット

- お約束の時間を守ります。
- 迷惑駐車はしません。
- 清潔な服装で訪問・作業します。
- 作業前に工事業者のご紹介をします。
- 気持ちよい挨拶をします
- 作業時間は事前に打ち合わせし、その時間を守ります。
- お客様の荷物を勝手にさわりません。
- 電気・水道等を使用する場合は許可を得ます。
- 携帯電話の通話は極力慎みます。
- タバコは屋外指定場所以外では吸いません。

### 2. クリーンマナー

- 養生をきちんとします。
- 靴拭きマットを確実に設置します。
- ほこり・騒音・においが出る工事は事前にお知らせします。
- ほこり・騒音・においをできるだけ抑えて工事します。
- 外ばき・上ばきの区別をします。
- 整理整頓を常に心がけます。
- 時間を決めて掃除をします。
- 廃棄物は所定の場所に仮保管し、生活ごみは毎日持ち帰ります。
- お客様のトイレは原則使用しません。ただしやむを得ず使用する場合は、使ったときより綺麗にすることを心がけます。

### 3. 安心・安全活動

- 緊急時の連絡先を現場内に掲示します。
- マナーチェックシートを現場内に掲示、遵守します。
- 工事の工程をきちんとお伝えします。
- 水道・電気・トイレ・お風呂の使用できない時間と期間を事前に説明します。
- 施工経過写真をとり、記録に残します。

### 4. マナー研修

- マナー研修を実施し、マナー遵守に努めます。