

抜粋版

(有)えびの瓦商店 研修会

えびの定期研修会 2006/03/14

品質方針

- 一、顧客満足最優先
- 一、法令。施工ガイドライン遵守

はじめに

- 社長挨拶
- 品質方針改定
 - 一、顧客満足最優先
 - 一、法令・施工ガイドライン遵守

顧客満足を得る為に

施行上の注意

クレームを少なくする

施行マニュアルを守る

自社・メーカー・工務店

施行した屋根

掃除をキレイにする

タッチアップを忘れない

ビス・釘の打ち忘れをなくす

自主点検を行う

写真を撮るときに点検をおこなう

顧客満足を得る為に 現場でのマナー・態度

● 現場の美化

- 資材の養生(雨などが降るときは特に)
- 釘、ビス等を現場に落とさない
- 特にタバコについては注意する
 - 灰皿の在る場所で喫煙する
 - 吸い殻を落とさない、落ちていた吸い殻は必ず拾う
 - 建物の中では絶対に吸わない
 - 大工さんが吸っていても駄目です
- 服装に注意する
 - 見苦しい服装はしない
- 挨拶の励行
 - 近隣の人と出会ったら挨拶をする

顧客満足を得る為に

- トラブル発生時の対処

- まず最初に被害にあった相手に対して謝罪と説明をする(時間が空くと相手の心証がさらに悪くなる)
- その後で今後の対応について考え、工務店担当者に相談をする

手直し・クレームの内容

- ビスの穴ふさぎ
- タッチアップ
 - ケラバ・のし(壁際)瓦の切り
- ビス止め忘れ
- のし(前積) 固定されていない
 - 出幅が一定でない



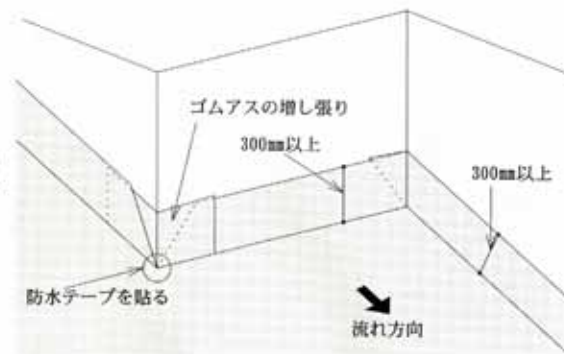
施行 マニュアル追加

施工マニュアル追加点

□ 壁際部

☆注意

特にカラールーフィング施工時に立ち上がり部が破けた時は防水テープで裏から補強してください



☆ 壁際のゴムアスの立ち上げは、300mm以上とする。
出隅には、ゴムアスの増し張りをし、ピンホールが出来ない様にする。

☆

特に軒先水切りの切り込みを必ず行ってください

