

## 株式会社リフォーシオン 品質ガイドライン

### 1. 基本理念

株式会社リフォーシオンは、建築業をサービス業と捉え、「お客様に喜んで頂くこと」を使命としております。私たちは、技術力だけでなく、礼節やマナーを重んじ、お客様に心から喜んで頂けるサービスを提供します。また、お客様はもちろん、共に働く社員一人ひとりを家族同様に大切にします。

### 2. 行動指針

- お客様第一: 常に「お客様だったらどう思うか」「お客様は何を求めているか」を考え、行動します。
- 顧客満足: 迷った時は、必ず「お客様が喜ぶ方」を選びます。
- 礼節とマナー: お客様への感謝の気持ちを込め、丁寧な言葉遣いと礼儀正しい態度で接します。
- 基本の徹底: 挨拶、清掃、身だしなみなど、社会人としての基本を徹底します。
- 安全意識: 安全管理を徹底し、事故防止に努めます。
- 品質向上: 常に技術の向上に努め、高品質なサービスを提供します。

### 3. 品質基準

- 技術力:
  - 豊富な経験と確かな技術に基づいた高品質な施工を行います。
  - 常に最新の技術や知識を習得し、品質向上に努めます。
- 対応力:
  - お客様のニーズを的確に把握し、迅速かつ丁寧に対応します。
  - お客様からの問い合わせや相談には、誠意をもって対応します。
- コミュニケーション:

- お客様との信頼関係を築くため、積極的かつ丁寧なコミュニケーションを心がけます。
- お客様への説明は、専門用語を避け、分かりやすい言葉で行います。
- 身だしなみ:
  - 常に清潔感のある身だしなみを心がけます。
  - 作業着は常に清潔に保ち、会社の代表として相応しい服装をします。
- 言葉遣い:
  - お客様に対して丁寧な言葉遣いを心がけます。
  - クッション言葉を使用し相手に不快感を与えない配慮をします。
- マナー:
  - 時間厳守、約束の遵守など、社会人としての基本的なマナーを守ります。
  - お客様のプライバシーを尊重し、個人情報の保護に努めます。
- 安全管理:
  - 作業前の安全確認を徹底し、事故防止に努めます。
  - 安全に関する法令や規定を遵守します。

#### 4. 社員教育

- 技術研修: 定期的に技術研修を実施し、技術力の向上を図ります。
- 接客研修: 接客マナー、言葉遣い、コミュニケーション能力向上のための研修を実施します。
- 安全教育: 安全に関する知識や技能を習得するための教育を実施します。
- 理念教育: 会社の理念や価値観を共有し、社員一人ひとりの意識を高めます。

#### 5. 改善活動

- お客様の声の活用: お客様からの意見や要望を積極的に収集し、サービス改善に役立てます。

- 定期的な品質チェック: 定期的に品質チェックを実施し、品質基準の遵守状況を確認します。
- 改善策の実施: 品質チェックの結果に基づき、改善策を検討し、実行します。

## 6. チェックリスト

- お客様対応チェックリスト
  - 挨拶は明るく笑顔で行えているか
  - 言葉遣いは丁寧か
  - 相手の話を良く聞いているか
  - 相手の質問に丁寧に答えているか
  - 身だしなみは清潔か
- 現場チェックリスト
  - 現場は整理整頓されているか
  - 清掃は行き届いているか
  - 安全管理は徹底されているか
  - 作業後の確認は怠っていないか

## 7. その他

- 本ガイドラインは、全社員が常に意識し、遵守します。
- 本ガイドラインは、定期的に見直し、必要に応じて改訂します。

このガイドラインは、株式会社リフォーシンの全社員が共有し、日々の業務で実践することで、お客様に最高のサービスを提供し、信頼と満足を築くための指針となります。