

最前線で活躍するスタッフのみなさんへ

[フロンタライナー] *Frontliner*

12

2025 vol.46



クリーンスタッフのためのビジネスマナー講座



日本保健衛生協会

クリーンスタッフのための ビジネスマナー講座

最終回

建物と心を磨く、私たちの価値

私たちが行っている清掃業務は、建物の美観と衛生を維持し、そこを利用する方々に快適で安全な環境を提供するという大切な役割を担っています。しかし、私たちが提供する価値は、単に「建物をきれいにする」ことだけではありません。清掃のプロフェッショナルとして作業を行う私たちは、周囲に配慮し、礼儀正しくふるまうことが求められます。作業中の立ち居振る舞い、言葉遣い、そしてお客様や同僚に対する接し方、これらすべてが「マナー」として、私たちのサービスのひとつなのです。清掃という仕事を通じて、建物を利用する方々に「心地よさ」と「安心」を提供することが、私たちの本当の価値なのです。

「安心」と「快適」は良いマナーから

マナーは、私たちが日々の業務を円滑に進めるために欠かせないものです。丁寧な振る舞いや心配りがあることで、お客様から「安心して任せられる」と信頼していただけます。そしてその信頼こそが、私たちの仕事の評価につながります。

● お客様からの信頼獲得

丁寧な挨拶は、私たちの仕事の基本です。気持ちよく声をかけるだけで、お客様は安心し、「この人たちに任せれば大丈夫だ」と感じてくれます。

また、身だしなみを整えることも大切です。制服を正しく着る、髪を整える、清潔感を保つ、こうした小さな心がけがお客様の信頼感につながります。

● トラブルの未然防止

丁寧な言葉遣いや周囲に配慮した行動を心がけることは、作業中のちょっとしたトラブルやお客様との行き違い

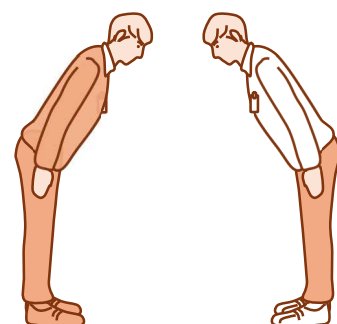
を防ぐことができます。

私たちは、お客様に快適な環境をつくる役割を担っています。だからこそ、言葉や態度には十分気をつけて、思いやりのある行動を取ることが大切です。

● 快適な職場環境の維持

お客様と一緒に働く仲間と、気持ちよくやり取りすることはとても大切です。円滑なコミュニケーションは、相手に安心感を与えるだけでなく、私たち自身が働きやすい環境をつくることにもなります。

挨拶や声かけを積極的に行い、思いやりのある態度で接すると、仕事がよりスムーズに進みます。



良いマナーを実践する3つのチカラ

良いマナーを仕事の中でしっかりと実践するために、私たちが特に身につけておきたい力が3つあります。これらは建物をきれいに保つだけでなく、お客様に安心と信頼を届ける欠かせない力です。

① 相手の立場を理解する「共感する力」

私たちはつい自分の作業に集中するあまり、周囲に目が行き届かなくなることがあります。作業に集中するのはよいことですが、周りに気を配ることを忘れてはいけません。例えば、私たちの清掃が、通行の妨げになっていないか、お客様の仕事の邪魔になっていないか、考えながら作業しなければなりません。また、お客様から質問やお願い、ご指摘をいただくこともあります。そのようなときは、作業をいったん止め、しっかりと相手の話に耳を傾けることが大切です。これが「共感する力」であり、私たち清掃スタッフに求められる大事な態度です。

そして忘れてはいけないのは、「私たちはお客様の大切な建物を使わせていただいている」という意識です。この気持ちを持っていると、自然と丁寧な振る舞いや思いやりのある対応につながります。

② 状況に合わせて行動する「判断する力」

私たちの仕事では、いつ、どこで、誰に、どんな行動をとるべきかを「判断する力」が大切です。これは節度ある行動を取るためには欠かせない力です。

例えば、お客様の出入りが多い場所では、作業を一時止める、あるいはできるだけ邪魔にならないように作業をするといった対応が求められます。周りをよく見て、状況に応じた行動を心がけることが、良いマナーの基本となります。

状況に応じた行動の具体例

- ・作業中の私語は控える
- ・作業中の私的な電話は控える
- ・作業場所で携帯電話を操作しない
- ・お客様が電話中のときは掃除機掛けを止める
- ・休憩場所と作業場所をきちんと分ける

③ 穏やかに伝える「コミュニケーションの力」

私たちの仕事では、清掃の技術だけでなく、人とのやり取りも非常に大切です。

例えば、作業を始めるときや終わるとき、お客様の近くを通るときには、「失礼いたします」の一言を添えるだけで、相手に安心感や信頼を与えることができます。

また、問題が起きたり、想定外のことが発生したりしたときには、感情的にならず、事実を正しく相手に伝えることが大切です。報告・連絡・相談を徹底することで、円滑に仕事を行うことができます。

つまり、私たちの「コミュニケーションの力」は、お客様に安心を届け、仲間と協力して良い環境をつくるための大切な力なのです。

最後に

マナーはなにも特別なことではありません。日々の小さな心配りが安心と信頼を生み、お客様に快適な環境を届けます。そしてその積み重ねが、私たち自身の働きやすさや誇りにつながり、清掃のプロとしての価値を高めてくれるのです。