



SET UP JAPAN

技術物流連合会

《SUJ第一回工事品質競技会 全国決勝》

日時 平成28年2月18日 12:00~15:15
場所 角建材(株)様 構内特設会場

1-1 第一回工事品質競技会 決勝報告

●開催の目的

工事技術・マナーモラルの向上、コンプライアンス遵守において
競技会を通じて会員相互のレベルアップにつなげる。

競技会内容をSUJホームページにアップし、SUJの評価向上、
新規会員獲得につなげる。

●競技会運用規定

- ・予選会、決勝 それぞれの競技課題（商品、部材・現場設定・障害物・顧客等）は、品質委員会が指定する。各予選内では全国同一競技課題とする。
- ・審査は品質委員会の作成する審査シートをもとに実施する。
- ・審査員は参加会社の管理者と品質委員会の代表者にて実施（自社の審査は除外）
- ・技術の審査は工事経験者を品質委員が選出する。

1-2 第一回工事品質競技会 決勝報告

○今回は角建材(株)様の多大なご協力のもと

構内特別会場にて開催いたしました。

角社長様をはじめ、従業員の皆様有難うございました。

○ご来賓紹介

(株)物流ニッポン新聞社 小菓記者様

(株)物流産業新聞社 西口支局長様



角社長様



小菓記者様



西口支局長様

1-3 第一回工事品質競技会 決勝報告

○全国4ブロック20社にて予選会を実施し、各ブロック1位の4社にて競技会決勝を実施しました。決勝はエアコン実機取付工事で接客・工事技術を競いました。優勝は(株)オーエスピー 曾根田さん、準優勝は(株)家電サービス 小松さんに決まりました。

**優勝 (株)オーエスピー 曾根田さん
おめでとうございます。**



1-4 第一回工事品質競技会 決勝報告



第2位 (株)家電サービス 小松さん



第3位 (株)ハイペリオン 柚木さん



第4位 角建材(株) 黒瀬さん

2-1 第一回工事品質競技会 要綱

競技会（エアコン取付工事）の設定

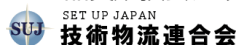
- ・競技のエアコン取付面の壁には配管穴を開けてあります。
- ・お客様との事前連絡を電話で行っていただく場面から始まります。
- ・お客様との会話の設定があります。会話の流れはある程度決めてあります。
- ・作業指示書については事前確認お願い致します。

決勝の審査について

- ・審査は接客審査と技術審査に分かれて行います。
- ・接客審査は**各社1名を審査員（技術審査員以外、2名以上参加の企業様は1名選出）**
- ・決勝進出4チームの企業様は全チームの審査を行いません。
- ・**同点の際はタイムの早い方を勝利とさせていただきます。**
- ・技術審査は**工事経験のある4名**の方に事前をお願いしてありますので、それ以外の方は技術審査は行いません。

2-2 第一回工事品質競技会 要綱

SUJ 品質競技会チェックシート



所属ブロック 競技会場 競技日 2016年 2月 18日
 所属会社名 責任者名
<接客技術採点用シート>

区分	No	確認事項	5点	3点	0点	点数
事前連絡	1	言葉づかい・第一印象	電話の第一印象でお客様に安心を与えている	常識的な言葉使いができています	正しい言葉遣いが必要・お客様が不安	
	2	作業指示書以外の要望対応について(拒否のテクニック)	納得していただけるレベルの対応ができています	概ね許容して頂けるレベルの対応ができています	お客様を立腹させる危惧がある	
	3	伝票に記載されている納品内容について電話での再確認	誤解を回避する工夫をして再確認ができています	概ね相互理解ができると思われる	誤解が発生する危惧がある	
身嗜み 事前準備	4	身嗜み(服装・アクセサリー、頭髮、髭、体臭)について	清潔感がありかつ普段からの着用を感じさせる	清潔感はあるがもの足りなさを感じる	再検討を望みたい	
	6	個人情報(帳票類)を専用ケースに保管している	お客様が不安を抱かないように危惧対策がなされている	一応の対策はできているが危惧もある	不備	
	7	明るく元気な挨拶ができる	お客様の不安を払拭する気持ち良い挨拶ができています	常識の範囲内	再工夫を望みたい	
	8	ご訪問時に販売元・会社名・氏名・訪問要件を伝えている	全てしっかりとお伝えしている	伝え忘れていたものがある	全く伝えれていない	
	8	入室・着工の際にお客様の了解を求めている	お客様への心遣いが伺える	常識の範囲内	再工夫を望みたい	
	9	搬入前のキズのチェック+キズの案内	搬入前のキズをチェックしてお客様に嫌みなく伝えている	チェックは出来ているがキズの指摘に違和感がある	搬入前の確認が出来ていない	
	10	工事内容の説明と料金の承諾	お客様が納得のいく説明と料金の案内が出来ている	お客様が仕方ないので納得	説明と料金案内が上手くない	
作業時	11	屋内、屋外の行き来に関して	屋外に少しでも出る際には履き物を履いて作業にあたる		一度でも裸足で屋外に出た	
	12	道具や物の置き方	放り投げず、丁寧に置く様子が見受けられる	道具の置き方が少し荒い様子が見受けられる	一度でも道具や物を投げた姿を見た	
	13	養生の上に道具やゴミが散乱していないか	施工しながらしっかりゴミをまとめている		養生の上にゴミがちらかっている	
	14	ビニールテープを啜えて作業をしているか	しっかり手でちぎって使用している	使用する際に啜えている	お客様が不快に思うぐらいずっと啜えている	
	15	掃除に関して	良い	普通	悪い	
完了時	16	お客様に対する説明や案内+キズの確認	聞いていて、とても分かりやすい	できているが曖昧なところがある	対応できていないので後日電話がかかってきそう	
	17	室外機位置の最終確認を行っているか	しっかり説明ができています	曖昧な説明になっている	確認を怠っている	
	18	お渡しする書類は1つにまとめて確認しながら渡している	渡し忘れがないように工夫ができています	できているがまだ工夫の余地がある	もらっていないと言われる危惧がある	
	19	受領印を頂く際にご説明して受領をいただいている	受領・確認印の重要性を理解してしっかり行っている	できているがまだ工夫の余地がある	受領・確認印の重要性を理解できていない	
	20	退室の際は丁寧に敬礼を述べている	商品購入に付加価値をつけた配送・挨拶ができています	できているがまだ工夫の余地がある	不敬	

所要時間 時間 分 秒 所要時間は秒単位まで記入

合計点数の記入までお願いします。 採点記入漏れが無いようお願いします。 **採点が同点の場合、所要時間が早い方を勝者と致します。**

計 点

採点者会社	その他 評価	<内容>
採点者役職		
採点者氏名		

2-3 第一回工事品質競技会 要綱

SUJ 品質競技会チェックシート

所属ブロック	A	競技会場		競技日	2016年 2月 18日
SUJ 技術物流連合会		所属会社名		責任者名	

SET UP JAPAN
SUJ 技術物流連合会 <施工技術採点用シート>

区分	No	確認事項	5点	3点	0点	点数
準備	1	持ち込みの道具の印象	道具箱内が整理整頓されていて印象が良い	Aの評価より少し劣る	道具の量が多く全く整理されていない	
	2	養生の上に器具や工具を置いているか	養生の上にだけ物を置いている		養生を敷いていない場所にも物を置いている	
	3	打合せから工事着工するまでのスピード	接客と作業のメリハリがしっかりついている	Aの評価より少し劣る	段取りが悪いように感じる	
屋内	4	コンセントの電圧の確認を事前におこなっているか	実施している		実施していない	
	5	作業の前に室内機の全面パネルを外しているか	外して、離れた場所で保管している		外さず施工してキズが入る可能性があり	
	6	背板取付の際に水平器を使用している	使用している		使用していない	
	7	背板固定はボードアンカーを使用しているか	規定の固定カ所にボードアンカーを使用している	カベロックのみを使用している	ビスのみを使用している	
	8	トルクレンチを使用してナットを締めているか	使用している		使用せずにモンキー締めのみ	
	9	ナットを断熱処理をしているか	包帯などを使いしっかり断熱処理がされている	Aの評価より少し劣る	テープ巻きのみ	
	10	手際よく作業しているか	段取り良く動き、手が止まらない	Aの評価より少し劣る	段取りが悪く、施工が遅い	
	11	養生の上に道具やゴミが散乱していないか	施工しながらしっかりゴミをまとめている		養生の上にゴミがちらかっている	
	屋外	12	化粧テープ巻き	等間隔でとても綺麗に巻いている	巻きの間隔はまばらだがしっかり巻いている	中が見えてるカ所やテープの破れがある
13		サドル打ち	間隔をキレイにあげて施工している	間隔はキレイだが、余分なカ所を切っていない	見た目がキレイではない	
14		トルクレンチを使用してナットを締めているか	使用している		使用せずにモンキー締めのみ	
15		パテの出来具合	完成度が高くとてもキレイ	許容範囲内	キレイではない	
16		ドレン処理	地面から少し離して処理している		地面に垂れた状態で処理している	
17		配管の二股の部分	二股の部分もキッチリ化粧テープが巻かれている	少し、中の配管が見えている	二股部分のテープ巻きが汚い	
18		室外機との配管接続部分の断熱	ナットのギリギリまで配管が断熱されている	ナットの少し手前で銅管が露出している	ナットよりかなり手前で銅管が露出している	
仕上げ	19	室内機が傾いていないか最終確認している	確認している様子が伺える		確認してる様子が伺えない	
	20	室内機の拭き上げをおこなっている	拭き上げをおこなってる		拭き上げおこなっていない	
	21	配管の全体的な見た目	綺麗で気持ちが良い	普通の仕上がり	もう少し綺麗にして欲しい	
	22	最終確認	試運転および不安が残らないように確認している。	試運転しか確認していない	確認している様子が伺えない	
	23	手際よく片付けをしている	見ていて気持ちが良くテキパキ動いている		だらだら動いて片付けている	
道具チェック	24	フレアツールに関して	キレイな状態で故障しているカ所は無し		文鎮にへコミやキズが有り取り替える必要有り	
	25	パイプカッターに関して	状態が良く刃割れのカ所もない		刃が欠けているまたは刃のすり減りが多い	

所要時間	時間 分 秒	所要時間は秒単位まで記入	合計点数の記入までお願いします。採点記入漏れが無いようお願いします。採点が同点の場合、所要時間が早い方を勝者と致します。	計
				点

採点者会社		その他 評価	<内容>
採点者役職			
採点者氏名			

3-1 第一回工事品質競技会

- ・今回はエアコン実機取付工事です。



- ・ご挨拶 訪問の目的を伝えます。
第一印象を良くするポイントです。



審査のポイント

- ・電話アポ取り



- ・名刺の手渡し
お客様の安心感を高めます。



3-2 第一回工事品質競技会 審査のポイント

・室内機取付位置の確認



- ・設置場所・搬入経路の事前確認
キズ等有ればお客様に確認します。



・室外機設置位置、配管位置の確認



3-3 第一回工事品質競技会 審査のポイント

- ・商品・部材・工具の準備
整理整頓されています。



- ・養生は隙間なくしっかりと
布団にゴミ・木くず等無いか事前に確認



- ・室内機設置
背板固定時は水平をしっかりと確認



- ・配管パイプ 取り扱いには慎重に



3-4 第一回工事品質競技会 審査のポイント

・電線・配管の室内機側接続



・化粧テープ巻



・真空引きは手順通りに 実施をアピール



3-5 第一回工事品質競技会 審査のポイント

・室外パテ埋め 良くこねて丁寧に目張り



・室内配線はスッキリ見栄え良く



3-6 第一回工事品質競技会 審査のポイント

- ・自前のゴミ箱を用意 作業中は常に整理整頓



- ・排水テスト用の水差しも用意



- ・後片付け 養生内折に注目



3-7 第一回工事品質競技会 審査のポイント

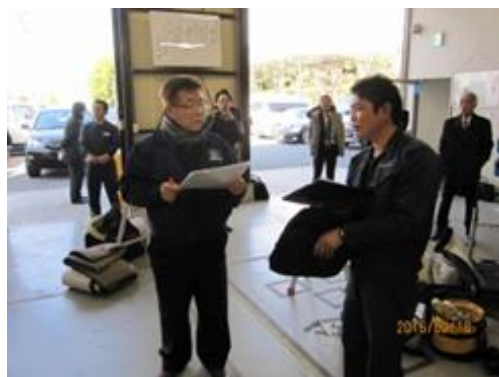
・汚れ、手垢を残さぬようきれいに清掃



・取付位置、状態をお客様に確認



・お客様と商品・経路・キズの確認後、作業完了確認書にサインを頂きます。



4-1 第一回工事品質競技会 受賞者インタビュー

(株)オーエスピー



曾根田 誉志 さん

この度は第一回工事品質競技会に参加させていただき有り難うございました。

普段の業務とは違い大勢の審査員の見守る中でも緊張感のある競技会でした。

今回は技術面よりも接客面を特に意識してのぞみました。緊張の為、普段の力を出し切れませんでしたがとてもいい経験になりました。

技術、接客両面でとても得るものが多く今後の業務にいかし、社内全体に広めていきたいと思えます。今回は参加させていただき有り難うございました。

4-2 第一回工事品質競技会 受賞者インタビュー

(株)家電サービス



小松 保志 さん

SUJ第一回工事品質競技会に参加させて頂きまして有難うございました。結果は二位となりましたが、自分自身で苦手な部分も再確認出来たので大変実りある時間であったことに感謝いたしております。又他の方の手順も見せて頂き、自分も勉強させて頂きました。もうすぐ繁忙期に入りますが、なお一層お客様に喜んで頂けるよう、また正確に短時間で綺麗に施工出来るよう日々精進していく所存です。

4-3 第一回工事品質競技会 受賞者インタビュー

(株)ハイペリオン

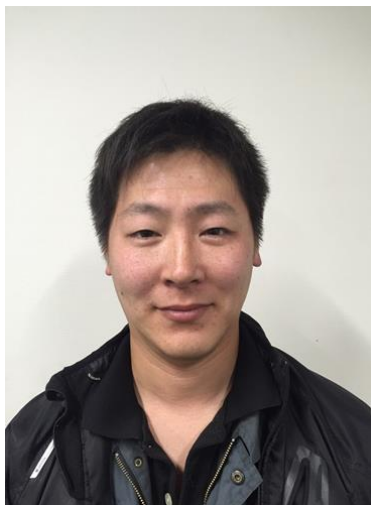


柚木 智幸 さん

品質競技会に参加するにあたり、やるからにはトップを目指す！意気込みで取り組みました。結果は3位となりましたが、自身の技術や接客における全てを出し切ったという充実感があります。ただ、スピードを重視し過ぎて、丁寧さが若干疎かになってしまったことは反省点です。同じテーマで施工をしても、選手それぞれにやり方や気を使う部分が違っていて、今後、施工するにあたっての学びがたくさん得られたと思っています。競技会も、回数を重ねることで、お互いの技術と品質の向上が更に進んでいくはずと期待しています。

4-4 第一回工事品質競技会 受賞者インタビュー

角建材(株)



黒瀬 隆司 さん

今回はSUJ品質競技会に参加させていただきましてありがとうございました。急遽出場する事になり緊張しましたがあれだけの大人数の中で作業をする事は普段の現場では無いので貴重な体験になりました。他の作業員の方々の接客の際の話し方や施工方法も同じ取付条件であっても細かく違っていたりするので勉強になりました。今後の仕事に役立ててより良いサービスをお客様へ提供しようと思います。このような良い経験をさせていただいてありがとうございました。

S U J 第一回工事品質競技会 決勝

