

平成29年11月22日

バームハイツ西葛西自治会 御中

報告書

GPC general person company
ゼネラルパーソンカンパニー
安心・安全のサービスを。

案件No.	394	発生日時	2017年 11月 12日 12時 00分頃
会場	東京都江戸川区	関係者	弊社スタッフ 3名
件名	バームハイツ西葛西自治会	対応	お値引き
発生詳細	11/12(日)、葛西バームハイツの餅つき大会において ①4回目のもちつきができなかったこと ②飲み物およびカップの手配が遅れたこと ③昨年まで使用していたもち切断器を、本年は使用しないという作業手順の変更を事前に連絡しなかったこと		
原因	①当日のスタッフと幹事様の打ち合わせの際、30分の間をあけてお餅つき体験を行う予定でした。その為4回目までは1時間半の時間が空く為、4回目の準備はしていましたが、蒸しのセッティングまでには至らなかった為、間に合わない結果となりました。また、その他の要因としましては、後に述べますお餅つき機の使用をしなかった為、提供場とつき場との連携にズレが生じてしまいました。 最後に、プロパンガスの残量が少なくなり火がわずかながら弱くなっていた事の察知が遅れてしまった事も要因の一つとなります。 ②サービスの内容変更が幹事様・自治会関係者様に伝わっていなかったのが一番の原因と考えております。お茶に関しましては、今期より基本となるプランから外れる方針となった事を社内だけで理解をしてしまい、行き届いた共有まで至らなかった事を深く反省しております。また営業から営業、現場スタッフから現場スタッフへと新たな人員へ正確な引き継ぎも今後とも徹底していききたいと思います。 ③もちの切断機は作業効率を考え昨年より使用しておらず、内容確認のやりとりにおいて昨年度状況の確認と連絡を怠ってしまったのが原因と考えております。上記の②番同様に共有と引き継ぎを徹底していきます。		
改善策	①現場担当者へタイムスケジュールの確認と変更が生じてもしっかりと立て直しが図れる研修と、プロパンガス取り扱いの研修を再度、徹底して実施する。 現場に持っていく物を徹底して確認を行う。 前日用意した者と当日出発する者が異なる場合においては、ダブルチェックを交えた引き継ぎを必ず行う。 ②、③昨年と同じという感覚的なやりとりではなく、営業スタッフが内容の確認・昨年とは変更している内容、作業を幹事様にお伝えする。昨年やっていたからと確認を漫然とせず、内容・やり方・タイムスケジュール・準備物・昨年と異なる点を幹事様へ確認をし、部全体で共有をする。		

以上

銚立健太、大田浩平、中井貴明