

マキノ勇士会 会報誌

2026.8
No.9

信頼を守るために

現場で実践するクレーム対策

住宅リフォームは、お客様の大切な住まいを預かる仕事です。施工品質はもちろん、現場での気配りや丁寧な対応も、お客様からの信頼につながります。どれだけ高い技術を持っていても、小さな傷や確認不足、説明不足などが思わぬクレームにつながる可能性があります。一人ひとりが「自分の現場でも起こり得ること」と考え、日頃から品質を意識して仕事に取り組むことが大切です。

現場では、慣れや経験があるからこそ見落とししてしまうことがあります。「いつも通りだから大丈夫」と思っていた作業でも、現場環境や施工内容が変われば、思わぬ事故や破損につながることもあります。一度立ち止まり、「もっと安全な方法はないか」「確認不足はなかったか」と振り返ることが、品質向上への第一歩になります。

また、一人の経験を現場だけで終わらせず、仲間と共有することも大切です。同じ失敗を繰り返さないためには、原因や改善策を現場全体で共有し、一人の学びを全員の学びに変えていくことが欠かせません。

先日、浴室リフォームの現場で壁パネルに傷を付けてしまう事例が続きました。お客様には大変ご迷惑

をお掛けしてしまいました。この出来事を「仕方がなかった」で終わらせるのではなく、搬入方法や養生、作業手順、事前確認などを一つずつ見直しました。

現場では、慣れや経験があるからこそ見落とししてしまうことがあります。「いつも通りだから大丈夫」と思っていた作業でも、現場環境や施工内容が変われば、思わぬ事故や破損につながることもあります。一度立ち止まり、「もっと安全な方法はないか」「確認不足はなかったか」と振り返ることが、品質向上への第一歩になります。

また、一人の経験を現場だけで終わらせず、仲間と共有することも大切です。同じ失敗を繰り返さないためには、原因や改善策を現場全体で共有し、一人の学びを全員の学びに変えていくことが欠かせません。

また、一人の経験を現場だけで終わらせず、仲間と共有することも大切です。同じ失敗を繰り返さないためには、原因や改善策を現場全体で共有し、一人の学びを全員の学びに変えていくことが欠かせません。



まいづくりを支えていただき、心より感謝しております。これから、社員・協力業者が一丸となり、より良い現場づくりを進めていきましょう。日々の現場で積み重ねる丁寧な仕事、お客様からの信頼、そして地域に選ばれ続ける会社づくりにつながると信じています。勇士会の皆様とともに「任せてよかった」と思っていただけの住まいづくりを、これからも一緒に続けていきましょう。

【注意喚起】 ヒヤリ・ハットを 見逃さない

現場では、「危なかった」「もう少しで事故になるところだった」と感じる「ヒヤリ・ハット」が起こることがあります。大きな事故に至らなくても、その経験を見逃してしまうと、次は重大な災害やクレームにつながる恐れがあります。一人ひとりが小さな気付きを大切にすることが、安全な現場づくりの第一歩です。



例えば、工具や資材につまずきそうになった、脚立がぐらついた、養生がめくれている、搬入経路が狭かったなど、「少し危なかった」と感じる場面は誰にでもあります。その場で改善できることはすぐに対応し、気付いた内容を仲間と共有することが重要です。

ヒヤリ・ハットは、事故を未然に防ぐための大切なサインです。自分だけが気を付ければいい」と考えるのではなく、現場全体で情報を共有することで、同じ危険を繰り返さない環境づくりにつながります。

小さな気付きの積み重ねが、大きな事故やクレームの防止につながります。一人ひとりが安全への意識を持ち、お互いに声を掛け合いながら、安心・安全な現場環境づくりを心掛けましょう。

8月、 未来の仕事をつくるために

8月に入り、お盆前のお引き渡しを控えた現場対応に追われ、職人の皆様も慌たしい日々をお過ごしのことと思います。

暑さはこれからが本番です。酷暑の中で作業が続きますが、熱中症には十分ご注意ください。くれぐれもご自愛ください。

父から会社を引き継ぎ、経営の舵取りを任されて28年になります。これまでの経験から感じるのですが、1年12か月の中でも8月は、経営判断が特に難しい月の一つです。お盆休みにより稼働日数が少なくなることで大きな要因ですが、これは建築業に限ったことではなく、多くの業種に共通する課題でもあります。

さらに近年は、建築資材価格の高騰や建築基準法の改正など、建築業界を取り巻く環境は大きく変化しています。新築需要はこれまでのような勢いを維持することが難しくなり、多くの事業者がリフォーム市場へと軸足を移しています。その結果、今後はこれまで以上に競争が激しくなることが予想されます。

こうした状況の中、弊社では8月よりメーカー・商社と三位一体となったキャンペーンをスタートいたします。今回が初めての取り組みとなりますが、多くのお客様とのご縁をいただき、一件でも多くの仕事を受注し、職人の皆様へ継続的に仕事を発注できるよう全力で取り組んでまいります。

仕事は自然に生まれるものではありません。地域のお客様との信頼を積み重ね、メーカーや商社、協力業者の皆様と力を合わせることで、未来の仕事はつくられていくものだと考えています。

厳しい時代だからこそ、力を合わせ、知恵を出し合い、地域に必要とされる会社であり続けたいと思います。今後とも変わらぬご協力を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

株式会社マキノ 代表取締役 牧野雅之



お客様の声

CUSTOMER'S VOICE



お叱りの言葉

▶7月発生 上田市Y様

浴室・トイレ改修工事／新規のお客様

システムバス組立作業中、誤って壁パネルに傷を付けてしまい、後日、壁パネルの交換が必要となる事象が発生。
お客様には大変ご迷惑をお掛けする結果となりました。

マキノのGoogleクチコミ評価をご存知ですか？

令和8年8月現在、マキノのGoogleクチコミ評価は★4.0です。
リフォームをご検討されるお客様の多くは、実際に工事を依頼されたお客様のクチコミを参考に会社選びをされています。

丁寧な施工や誠実な対応は、お客様からの評価につながります。その積み重ねが「お願いして良かった」というクチコミとなり、これからリフォームを検討される方に安心感を与える大切な判断材料となります。

皆様の日頃の仕事が、会社の信頼を築く大きな力です。これからもお客様にご満足いただける施工と対応を心掛けていきましょう。



お客様から寄せられる率直なお声は、お褒めの言葉もお叱りの言葉も、等しく私たちの糧であり大切な財産です。一つひとつのお言葉を真摯に受け止め、より良い現場環境づくりと、より満足度の高い施工へとつなげていきましょう。

そのためにも下記の

六の問題解決宣言「六問宣 ろくもんせん」をこれからも皆で実践していきましょう。

- 一、愛される「人柄」を追求します。
不器用でも、人としてのマナーは守ります。施工様はもちろん、ご近所の方にも、自発的に「挨拶」をします。服装や身だしなみ、道具や車両の管理を徹底します。
- 二、「現場」のあり方を追求します。
「現場は散らかるもの」という意識を捨て、美化に努めます。毎日、現場の「清掃」と「整理整頓」を行います。「上履き」を持参します。「養生」を徹底し、大切な家にキズを付けません。
- 三、職人としての「サービス」を追求します。
職人にサービスなど無縁だったのは、昔の話。マキノ勇士会は、お客様の喜びを活力にして、「職人ならでは」の「サービス」を考え、実践します。
- 四、お客様からの「クレーム」をゼロにします。
マキノ勇士会では、「定例会」を開き、職人同士が現場での問題点や課題を持ち寄り、会員同士で解決策を見出します。
- 五、職人同士の「連携」を強化し、工期を厳守します。
自分の役割だけに甘んじることなく、現場代人（だいにん）を中心に、職人同士が連携し、天変地異以外の理由で、工期を遅延させません。
- 六、「職人はプロである」ことにこだわります。
職人気質にこだわるのではなく、「職人はプロである」ことにこだわります。マキノ勇士会に「妥協」という文字はありません。

今後の予定

8月9日(日)～8月16日(日)

株式会社マキノ夏季休業

9月

第3回 勇士会会議

会場／株式会社マキノ本社3階ホール

11月

第4回 勇士会会議

会場／株式会社マキノ本社3階ホール

12月

株式会社マキノ忘年会

会場／上田東急REIホテル

勇士会会議をはじめ、今後開催予定の行事や各種ご案内につきましては詳細が決まり次第、勇士会グループLINEにて順次お知らせいたします。皆様のご参加、ご協力をよろしくお願いいたします。

勇士会員紹介 ⑨

担当／鋼製建具

母袋 照直 氏
信州鋼機株式会社

長野県上田市大字住吉84-8



アルミサッシやガラス工事などを手掛ける、信州鋼機株式会社の代表取締役社長 母袋氏。豊富な経験と確かな技術で、地域の住まいづくりを支えています。また、誠実で穏やかな人柄も母袋氏の魅力です。マキノとも長年にわたり数多くの現場をともにし、サッシやガラス工事ではいつも力強く支えていただいています。

これからも変わらぬパートナーとして、一緒に地域の住まいづくりを支えていければと思います。

勇士会員のご紹介は、社名五十音順で掲載しております。

常に六問宣を胸に
満足工事をお客様へ
届けましょう。

六の問題解決宣言
「六問宣 ろくもんせん」



株式会社 マキノ ■本 社／〒386-0034 上田市中条1268-51
■長野営業所／〒381-0024 長野市南長池991-8



MAKINO YUHSHIKAI
マキノ勇士会事務局 〒386-0034 上田市中条1268-51
株式会社マキノ内

発行／株式会社マキノ 勇士会事務局 TEL.0268-71-0161 FAX.0268-71-0162