

2020年5月28日

関係各位

株式会社クイック・ガーデニング

代表取締役 渡辺則夫

植木屋道場グループ長 渥見周平

## 新型コロナウイルスに関する当社対応方針について

謹啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、クイック・ガーデニング（以下当社）では、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響を踏まえ、お客様ならびに作業スタッフ（植木カットデザイナー、お庭きれいサポーター）、従業員の安全・健康確保を考慮した予防対策を強化すべく、当社対応方針と「非接触接客マニュアル」を策定いたしました。なお、実施期間につきましては、国（政府・関係省庁）および各都道府県等の方針に従うことを原則として、状況を注視しながら、必要な判断をさせていただきます。

ご不便をおかけいたしますが、何とぞ、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

謹白

-記-

### 1. 基本方針

以下の方針に基づき体制を整備し、必要な対応を遂行しております。

- 1) 新型コロナウイルス対策本部を設置し、組織的な対応を行います。
- 2) お客様ならびに当社作業スタッフ、従業員とその家族の安全と健康を最優先します。
- 3) 事業活動の継続・維持に向け、最大限努力いたします。

### 2. 本部従業員の勤務体制

- 1) 当面、通常どおり営業いたします。ただし、感染拡大防止のため在宅勤務を導入し、密閉・密集・密接を避けた環境で業務を行います。

営業時間：コールセンター（グリーンコール） | 9:00-18:00（無休）

- 2) 不要不急の外出を避ける。外出時にマスクの着用、外出から戻った際の手洗い等の励行。
- 3) 毎日検温を実施し、風邪症状（37.5℃以上の発熱等の諸症状）のある者は自宅待機を指示する。
- 4) 感染者となった場合や家族等、身近に感染者または濃厚接触者と認定された方がいる場合、感染の疑いがある場合はその旨を会社に報告し、自宅待機を指示する。

### 3. 非接触接客マニュアル

#### 【訪問前】

- ① 電話を掛け、お見積りの日程を調整する際に、会わずに見積り可能なことを説明  
例) 新型コロナウイルス対策として、ご不在での見積りや顔を合わせずに見積りをするのもできますが、いかがいたしますか？
- ② お客様宅訪問日は、必ず検温を実施。37.5℃以上の際は作業を中止し、本部に報告をする



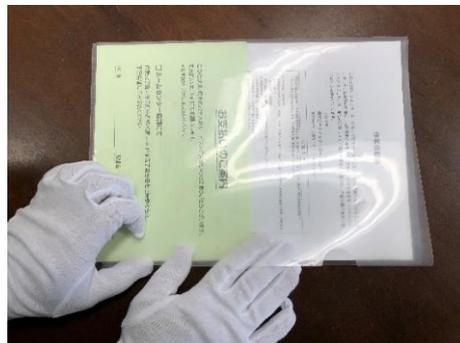
#### 【お客様宅訪問】

- ① 可能な限り「マスク、手袋を着用」して接客することをお客様にご説明  
例) 新型コロナウイルス感染防止のため、マスクと手袋を着けながらうかがいます。  
※ マスクが準備できない場合には、タオル、手ぬぐいなどで口を隠して対応
- ② お客様と対面する場合
  - 1、対応する距離は2メートル以上離れて対応する
  - 2、お話が聞き取りづらいときは、お客様のご要望があれば、電話も利用して見積りをする
  - 3、マスクなどがなければ、口をタオルなどでふさぎながら接客する



③ お客様のご希望で、対面せずに対応する場合

- 1、お電話（またはインターフォン越し）にて、見積り内容を確認（どの木を切るか、どのくらい切るかなど）する
- 2、見積り後、見積書を作成して、クリアファイルに入れポストに投函。確認をお願いする
- 3、お客様の確認後、お電話（またはインターフォン越し）にて、見積書の内容を説明



【作業日】

① お客様と対面する場合

- 1、見積り時と同様、仕上がり確認などは、お客様との距離を2メートル以上離れて対応する
- 2、作業完了後、iPadにてサインをもらう

② お客様のご希望で対面せずに対応する場合

- 1、見積り時と同様、仕上がり確認は、電話にてお願いし、お客様宅の室内から確認してもらう
- 2、室内からの確認が難しい場合は、電話（またはインターフォン越し）にて確認をお願いし、確認後お電話いただけるようお願いする
- 3、お客様確認中は車両で待機し、現場に戻り再度お客様に電話にて確認してもらう
- 4、作業前、作業後のサインは、お客様ご了承のもと、カットデザイナーが代筆する

※（当社直接顧客の支払方法について）

「クレジットカード」「コンビニ後払い」の決済手続き（暗証番号の入力等）は、接触が避けられないため、非接触対応をご希望の場合は、銀行振込をご案内する。



本件に関わるお問い合わせ・ご質問

株式会社クイック・ガーデニング《新型コロナウイルス対策本部》

TEL : 0120-329-919（コールセンター（グリーンコール）内）