

害虫相談所情報交換会報告

理事・害虫相談委員長 藤田 洋三

令和4年4月20日(水)午後1時より市ヶ谷のアルカディアにて情報交換会を開催した。

害虫相談所情報交換会スケジュール

時間	演題	講師
13:00	開会のあいさつ	会長 清水一郎
13:10	生活保護受給者の駆除作業に関する問題点	(株)中央社委員 大山克幸
13:40	休憩	
13:50	スズメバチ駆除とインフォームドコンセント (クレーム対応)について	東京太洋化工(株) 佐藤 浩
14:20	休憩	
14:30	ネズミ防除・顧客対応の失敗談について	(株)奥田建物管理委員 村上隆将
15:00	休憩	
15:10	害虫相談所での平均単価	(株)三共消毒委員 勝屋達行
15:20	ネズミ駆除作業価格帯についての討論	委員長 藤田洋三

当日は、出席者18名の他、協会役員7名の出席もあり、30名以上の出席となった。事例発表の後に出席者の意見発表があり、大変活発な意見交換が行われた。

情報交換会出席者のアンケート結果は、以下の通りである(無記名)

- 今後も継続して下さい。
- ネズミ駆除作業時の具体的な方法、対策を討論したいです。参考までに。
- ハチ等のハシゴを使う作業の安全管理について(ハーネスを掛ける場所等)
- ハシゴを押さえる人のハチ対策はどうして

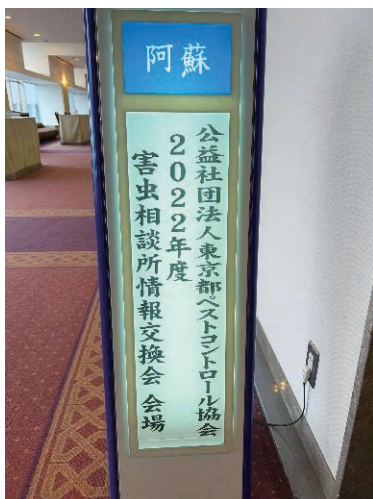
いるのか?

- 非常に勉強になりました。
- 有意義な議論ができたと思います。ぜひ、自治体向けの講習会などで報告をお願いします。
- トラブル・クレーム回避のため、顧客に対して協会としての基本標準仕様と、その場合の価格帯が提示できるようにするといいいですね。これも顧客サービスの一貫かと思いますが。
- いろんな害虫害獣種類の討論を次に期待。
- 協会としてのある程度の仕様の統一はあるべきと思う。

害虫相談所情報交換会報告

- 金額の差異については相談を受けた時点で、各社施工方法の違いにより価格に差が出る事を十分に説明して欲しい。
- 反社会勢力の件等、対応を考えさせられる事があり、とても参考になりました。改めて、見積りや施工前の契約の段階でインフォームドコンセントの必要性を認識致しました。
- 協会でのおすすめのインフォームドコンセントをくわしく啓蒙すべきかと。
- ネズミの保証をつけている場合の保証対応実績を知りたい。期間内で対応する回数や対応率など。
- ネズミ駆除作業価格帯についての討論は、とても良かったと思います。クレームを防げるなどと思いました。
- 各社の金額設定や考え方を知ることができ、とても有意義な時間となりました。次回開催も楽しみにしています。
- 相談所のあるべき姿を再認識できてよかった。様々なトラブルとその対処について話し合いすることは有意義だった。
- 料金について平均が知れて参考になった。モデルケースはすごく参考になった。
- 生活保護受給者の駆除作業に関する問題点

- は、今後増加すると思うので参考になった。
- スズメバチ駆除とインフォームドコンセントについては、同意書等、検討の必要があると思った。
- ネズミ防除・顧客対応の失敗談については、保証について、契約期間後の作業について考えさせられた。
- 害虫相談所での平均単価について、もっと細かく分析してほしい。(成約率等)
- ネズミ駆除作業価格帯については、アンケートの内容の詳細から何か見えてきそう。
- 生活保護受給者の駆除作業に関する問題点は、自治体からの依頼であれば、可能な限り作業に立ち合ってもらう方が良いと思います(台東区や墨田区の案件で実際に立ち合って作業を実施しました)。
- ネズミ防除・顧客対応の失敗談については、音に関するクレームは非常に難しいと思います。録音してもらおうという意見は参考になりました。
- 害虫相談所での平均単価・ネズミ駆除作業価格帯については、各社の価格帯が分かり、今後の参考になりました。



アルカディア市ヶ谷「阿蘇」



会場風景 (ZOOMによるオンライン併用)



清水会長挨拶



司会者(松井尚好委員)



大山克幸委員



佐藤 浩氏(東京太洋化工株)



村上隆将委員(株奥田建物管理)



勝屋達行委員(株三共消毒)



藤田洋三委員長