

便利屋・職人のための 電話と案件の 「取りこぼし」を防ぐ 5つのチェックリスト

集客、電話対応、予定、案件管理、自動化。

忙しい現場でも、今日から一つずつ整えられる順番にまとめました。

つむぐ屋 | 運営 REARCS

腕があっても、仕事は小さな隙間から抜けていく

作業中で電話に出られない。折り返した時には他社へ決まっていた。予定が重なり、受けられる仕事を断った。見積後の連絡を忘れた。

こうした損失は、技術の問題ではありません。多くは、仕事を受け止める仕組みが現場の忙しさに追いついていないことで起きます。

この資料の使い方

5つの領域を上から順に確認し、できていない項目を一度に全部直そうとせず、最初の30日で「一番大きな穴」を一つ塞いでください。

1. 集客

見つけてもらう入口

2. 電話対応

相談を受け止める受け皿

3. 予定

受けられる時間の見える化

4. 案件管理

見積・履歴・次の連絡

5. 自動化

定型作業を道具へ任せる

チェック 01

集客 | 見つけてもらう入口を一つ整える

紹介や口コミは大切です。ただし、自分では件数を調整しにくい入口でもあります。まずは「地域名 + 仕事内容」で探した人が、連絡先と対応内容を確認できる場所を一つ整えます。

- ☐ Googleマップ、自社ページ、地域サイトのどれかに、屋号・電話・営業時間がそろっている
- ☐ 対応できる仕事を、専門用語ではなくお客様の言葉で3つ以上書いている
- ☐ 対応地域を市区町村まで明記している
- ☐ 施工前後の写真や、作業の流れを掲載している
- ☐ 問い合わせ先がスマホで押しやすく、迷わず見つかる

最初の一手

新しい媒体を増やす前に、いま使っている入口をスマホで開き、「何を、どこで、いつ頼めるか」が10秒で伝わるか確認します。

広告を始める場合も、先に受電・予定・案件管理の受け皿を整えます。入口だけ増やすと、問い合わせが増えた分だけ取りこぼしも増えることがあります。

チェック 02

電話対応 | 作業中の相談を失わない

現場で電話に出られないこと自体は、珍しいことではありません。大切なのは、出られなかった後に「誰が・いつ・何を確認するか」が決まっていることです。

- ☐ 不在時の留守電メッセージに、折り返しの目安を入れている
- ☐ 着信を見た人が、折り返し済みか分かる記録を残している
- ☐ 初回確認項目を固定している（場所、内容、希望日時、写真の有無）
- ☐ 電話以外に、写真を送れる連絡手段を案内している
- ☐ 営業時間外の相談に、受付済みと次の連絡時刻を返せる

最初の一手

折り返しのたびに考えなくて済むよう、最初に聞く4項目を紙1枚かスマホのメモへ固定します。

自動応答や電話代行を使う場合も、緊急度の判断、対応地域、受付できない内容を先に決めておくと、現場へ渡る情報がそろいます。

チェック 03

予定 | 空き枠と移動を見える化する

「たぶん行ける」で予定を受けると、移動時間や前の現場の延長で無理が出ます。作業時間だけでなく、移動と予備時間まで予定に含めます。

☐ 仕事と私用を含め、予定を一つのカレンダーで確認できる

☐ 現場の住所または市区町村を予定に入れている

☐ 移動時間と、作業延長に備えた余白を入れている

☐ 仮予約と確定予約を見分けられる

☐ 前日または当日に、お客様へ予定確認を送っている

最初の一手

一週間分だけ、作業時間の前後に移動と30分の余白を入れます。受けられる時間が見え、無理な約束を減らせます。

予約システムを使う場合も、すべての空き時間を公開する必要はありません。対応できる曜日・時間帯だけを公開し、緊急案件は別に判断します。

チェック 04

案件管理 | 見積・履歴・次の連絡をつなぐ

高価な管理システムから始める必要はありません。まず「誰から、何を頼まれ、今どこまで進んだか」を一か所で見られる状態を作ります。

☐ 氏名、連絡先、住所、依頼内容、写真の保存場所がひも付いている

☐ 新規、見積中、日程確定、作業済み、入金済みを見分けられる

☐ 見積送付日と、次に連絡する日を記録している

☐ 作業前後の写真と、追加作業の合意を残している

☐ 完了後のお礼と、不具合時の連絡先を案内している

最初の一手

今動いている案件だけを一覧にし、「次にすること」と「期限」の2列を追加します。過去分の整理は後回しで構いません。

チェック 05

自動化 | 文章と定型連絡から道具へ任せる

最初から難しい仕組みを作る必要はありません。毎回ほぼ同じ内容を送っている作業から、ひな形や予約送信へ置き換えます。

- ☐ 不在時の返信、見積送付、お礼の文章にひな形がある
- ☐ 予約前日の確認を、忘れず送れる仕組みがある
- ☐ よくある質問への回答をまとめている
- ☐ 見積や作業報告の文章を、下書きから作り直していない
- ☐ 自動で送る内容と、人が確認して送る内容を分けている

最初の一手

直近一週間で3回以上送った文章を一つ選び、スマホの辞書登録か定型文へ保存します。AIを使う場合も、まずは文章の下書きだけを任せ、金額・日時・約束は人が確認します。

お客様情報を外部の道具へ入れる際は、利用規約や情報の扱いを確認してください。必要以上の個人情報を入力しないことも大切です。

一番大きな穴から、一つずつ塞ぐ

1

1週目 | 現状を数える

着信、問い合わせ、折り返し、見積、受注を一週間だけ記録し、どこで止まっているか確認します。

2

2週目 | 一つだけ直す

電話、予定、見積後の連絡など、失う件数が多い場所を一つ選び、担当と手順を決めます。

3

3週目 | ひな形にする

初回確認、見積送付、お礼など、繰り返す作業をひな形へまとめます。

4

4週目 | もう一度数える

同じ項目を確認し、続けることと、次に直すことを一つずつ決めます。

自社だけでは整理しにくい方へ

診断結果をもとに、希望される方だけオンラインで状況を伺います。

無料相談の空き枠を見る

<https://timerex.net/s/rearcs25/1bc080e5>

案件の案内を希望する方

<https://shokunin.tsumuguya.org/form/>