

導入設置・保守業務に関する、ガイドライン

(社内・協力会社共用)

当ガイドラインは、(有)フルパワーより発注する、パソコン関連導入設置・撤去・移設・保守に関する業務を行う際、協力会社および登録スタッフが留意すべき事項を取りまとめたものです。

案件ごとに特別な指示がない場合、全ての対応は本ガイドラインに沿って推移するものとし、(有)フルパワーからの案件を受託した時点で、全てを了解したものとし、下記を厳守するものとする。

I. 作業スタッフの心得

どんなに技術力が高くても、「ヒューマンスキル」が低いまたは、欠落しているスタッフでは、仕事を依頼できません。

ここでは作業を実施するスタッフの心得と、認識しなければならないことを記述します。ご協力会社の皆様は、自社のスタッフが遅刻・忘れ物等のヒューマンスキルの部分に問題有りと判断された場合、次回以降の配員は取り消し、登録抹消くらいの対応を期待します。また、各協力会社間での「問題スタッフ情報」の配信により、グループ全体の品質低下を防いで下さい。

1. 入退店(館)時、作業先担当者へは、ハッキリとした言葉で、挨拶・会話をする。
2. **遅刻厳禁! 時間は絶対に厳守する。**
(指定された作業先には、**15分前には到着**すること。)
※ 15分前であれば、電車1本分の遅れはカバーできる可能性大。
「請負」業務ですが、システムの停止時間等の問題があるため、自己都合による時間変更が不可能です。
3. 携帯電話と自宅には Internet 環境が整ったパソコンとプリンターがあること。
4. 連絡はいつでも取れること。
緊急の業務依頼、緊急のキャンセルが発生する業界です。
緊急連絡が取れない場合、ご協力会社やスタッフに対するデメリットが大きくなります。(キャンセル連絡が付かず、現場に行っても費用支払い不可。)
※ **ご依頼元の指示により、携帯電話持込不可の指示がある場合は除く。**
5. 電源が入っていない・電波の届かない・呼び出しても出ない等、携帯に繋がらないことが多いスタッフはNG。
6. 業務配員確定後は、メールチェックをまめに行うこと。
(毎日、最低1回は確認すること。特に就寝前等)
作業指示や手順書の変更等が発生する可能性があります。

7. 作業当日の出発・到着・開始・終了連絡は、指定された相手に必ず行うこと。
(依頼案件により、「JobCall」以外の複数カ所になることもある。)
この連絡は「おまけ」ではなく、この作業を含めての作業依頼であり、対応しなければ、作業不完全となり減額の対象となる。
8. 作業の前日には、作業場所の確認（地図や列車）を行い、余裕を持って出発できる準備を整えておく。
9. 作業に要する基本的な工具は、案件に係わらず常に持参すること。
「請負」業務ですので、特殊な機材・部品以外は原則として受託者にてご用意下さい。
 - イ) プラスのねじ回し（一般的な4mm用くらい）長さは、15～20センチ
 - ロ) マイナスのねじ回し 長さはプラスと同様。
 - ハ) ショートドライバー（プラスとマイナス）狭い場所で有効となる。
 - ニ) 精密用ラジオペンチ（普通のより小型サイズの物）
 - ホ) カッター
 - ヘ) 記録媒体（訪問先・業務内容により、情報漏洩の可能性を含む為、要確認）
 - ト) インシュロック（タイロックとも言う）いわゆる、結線バンド。
 - チ) 静電気防止用のリストバンド（ボード交換やCPU交換には必要）
 - リ) 精密ニッパ（小型のニッパ）
10. 緊急連絡やJobCallへの稼働報告のため、携帯電話は必須。
作業日には必ず持参すること。
但し、現場によっては持ち込み禁止となっている場合もあるため、この場合は、現地でのセキュリティ規約・指示等に従うこと。
11. 交通不便な作業先に向かう場合、早めの出発を心掛け、遅刻とにならないよう注意する。タクシーの利用は、原則として認められない。（事前許可あればOK）
始発で移動しても間に合わない。とか、バスが2時間に1本とか・・・。
※ タクシー乗車時には、領収書必須。（忘れ・紛失は精算不可。ご注意を・・・）
12. 案件ごとに「手順書」や「必要ツール」が指定される。
事前にプリントアウトやCD・FDを作成し、作業日に備えること。
また、当日までに「手順書」には一通り、目を通しておくこと。
更にメール等で通知される注意事項等は必ず、目を通し「理解」と共に、「厳守」のこと。（手順書のVer等に注意し、持参資料に間違いがないこと。）
13. 現地の作業では、リーダーがいればリーダーの指示が絶対。
自分の経験や知識が豊富で、リーダーの指示が間違っているという場合は、リーダーに参考意見として述べ、独自の判断だけで勝手に作業は進めないこと。
必要に応じて、（有）フルパワーへ連絡・報告を行うこと。

- 1 4. 作業の進行は、絶対に「手順書」通りで行う。（手順書無しの案件は、指示通り。）
その手順書がどんなにムダが多い手順であっても、理由があると考え、現地では必ず従うこと。
疑問点や、どう考えてもおかしな指示が書かれている場合は、（有）フルパワーもしくは、所属会社へ確認し、独自の判断で処理しないこと。
- 1 5. 携帯の着信音に注意。
基本は「バイブレーター」に切り替えるのが良いのであるが、気付かないと問題でもある。
「着メロ」はシンプルか、騒がしくないものに設定。
※ 作業中であっても、緊急連絡の場合もあるため、（有）フルパワーからの電話には必ず対応すること。
但し、プライベートな通話は御法度！
メールを含め携帯にて Internet を利用する場合、情報漏洩の嫌疑が掛かる可能性を含むため、利用する際には何のために、何をするのかを、作業先担当者または責任者に報告の上、許可を得て使用すること。
- 1 6. 待ち時間や休憩時間に、作業先にある資料や情報を凝視しないこと。
（自然的に視界に入るものは仕方がないが・・・）
机に置いてある資料のペーシをめくって見るとか、絶対禁止。
※ データーや資料・部品等の持ち出しは絶対に禁止！
（指示されているもの以外です。勝手に持ち出すと、窃盗です。）
許可無しに顧客の資料、データーの持ち出しが判明した場合、法的処置がとられますので、要注意。（興味があったので、「つい」は許されません。）
- 1 7. 複数名での現場の場合、勝手に休憩は取らない。
現場リーダーがいる場合は、リーダーの指示にて。
一人で作業し、昼の休憩を挟んで1日作業となる場合も勝手に出て行かず、現地ご担当の方に「昼食」に出ることを断り、承認されてから外へ出ること。
（セキュリティの関係にて、一度出ると再入場不可の場合もある。）
- 1 8. 現地にて体調不良となった場合、速やかに（有）フルパワーまたは、所属先に報告する。
リーダーがいる場合、所属先への報告と共にリーダーにも報告。
- 1 9. 髪型は、強制ではないができれば長髪は避ける。
※ 注意！ 「髭」は禁止です。
基本形は、「リクルースタイル」をイメージして下さい。

「外国の方」は、何故かお客様より否認されることが多いですので、配員率が低下してしまうことをご理解下さい。

女性の場合、長髪は束ねる・編む等にて作業ができる髪型を・・・
- 2 0. 靴は革靴。（色は極力、黒が良い。）
（土や泥で汚れているのは、NG。しっかり磨いておくように。）

- 2 1. 着衣は絶対に「スーツ」
別な指示がなければ、どの案件に対してもスーツ（**上着も**）着用とする。
（スーツが無いスタッフは配員不可となります。）
女性の場合もGパン・スカートは禁止。
パンツスーツ等、動きやすいものを推奨。（地味系の服装で・・・）
※「私服」の指定があった場合でも、「**Gパン**」は禁止。
綿パンと、ボタン付きのシャツを着用。
（派手なカラーシャツや派手なプリントシャツは禁止。ジャージも禁止。）
- 2 2. スーツの下のカッターは、あまり色の付いていないものを着用。
ネクタイについても、ハデなものは着用しない。
（「白色カッター」の指定がある場合は、それに従うこと。）
- 2 3. アンダーシャツは、プリントTシャツは禁止。無地のものを着用。
カッターの下から透けて見えるので・・・。
- 2 4. ハンカチ・ハナ紙は必ず持参。
汗をお客様のパソコン等に落とさないで・・・。
- 2 5. できれば、「傷テープ」を数枚持参。
作業中、擦り傷等の「ちょっとしたケガ」による出血であっても、お客様の
パソコン等に付着させない為に・・・。でもケガには十分注意のこと。
- 2 6. 作業先への移動は、「原則」として、電車を利用すること。
渋滞、事故等の防止する為です。
電車が延着した場合は、延着証明が貰えます。公共機関の停止は責任外。
但し、車使用可能の指示がある場合は、事故や遅刻に注意し、安全運転で
移動して下さい。
- 2 7. 報告書の提出方法は、案件ごとに違う可能性あり。
作業日当日にFAXやデータを送るよう指示される場合もあるが、
この時には、必ず所属先にもFAXを送っておくこと。
また、依頼元にデータを配信する場合は、所属先にも「BCC」にて、
同時配信すること。（別配信では、依頼元に送ったかどうか判断不能な為）
※ 「CC」ではなく、必ず「BCC」で配信すること。
- 2 8. 報告書の記載等で必要となるので、必ず「黒色」のボールペンを持参する
こと。（青色や鉛筆・シャープペンシルでの記載はNG）
- 2 9. ルーターやLAN絡みで作業を行うスタッフは、下記を持参するよう指示
が出ることが多い。
イ) ノートパソコン（OSはWindowsが主体）
ロ) LANのストレートとクロスケーブル
ハ) シリアルポート付きでなければ、USB-Serの変換コネクタ

30. 依頼元の社名（看板）で業務を遂行します。
お客様は、その技術スタッフとして認識されています。
よって言動は、アルバイトや登録スタッフ・業者感覚ではなく、その会社の従業員同等であることが要求されます。
31. 指示を受けて不明点がある場合、協力会社所属のスタッフさんは、所属会社に、
（有）フルパワーの登録スタッフは、（有）フルパワーに確認を行っておくこと。
32. 複数名で作業に入る場合、勝手に入店せず、全員揃ってから入店する。
当日のリーダー名及び、携帯電話の番号は必ず控えて行き、現地で合流すること。
自分がリーダーとなった場合は、全員揃ったことを確認の上、入店すること。
33. （有）フルパワーからの依頼案件は、「JobCall」（ジョブコール）という、スタッフ管理システムにて、配員及び入退店確認が行われます。
配員されたスタッフ宛にメールが届くので、「スタッフID」を記録し、持参する。
確認・報告は「必ず」行って下さい。
「JobCall」への入力・報告は、ご協力依頼ではなく、「**依頼業務**」の範囲です。
34. **携帯メールからの報告（出発～退店）には、ポータルサイトにて「確認処理」をする前に、自分の携帯メールを登録しておく必要があります。**
※ ドメイン指定受信をされている方は、必ず「@full-power.jp」のドメインから届くメールは「許可」にしておいてください。
35. 初回に「ポータルサイト」にアクセスされた際に、ご自身の「パスワード」を必ず変更しておいて下さい。
（初期PASSはランダム発行されているので、前後の関連性はありませんが。）
36. 他のスタッフと「受託料金」の会話はしない。
他社の勤務形態や、仕事の流れが不明である為、係わらないこと。
話が表に出てくると、「高い方」に合わせるのではなく、「低い方」に統一する動きが普通である為、休息时间等であってもこの話題には入って行かないこと。
ましてや、作業先のお客様といくら親しくなっても、料金や仕組みは絶対に漏洩してはならない。
（当然であるが、エンドユーザー様に依頼料金等は聞かないこと）
37. 自分の所属先を明らかにしない。
エンドユーザーや他社手配のスタッフより、所属先等を聞かれても、〇〇会社（所属先ではなく、予め指示されている依頼元の名前）より依頼されたスタッフです。
ということで、対応すること。
※ 作業先にて、自社や個人の商材やサービスの説明や営業活動、政治・宗教活動は厳禁です。事情を問わず、絶対に行わないように！

< J o b C a l l のオペレーション >

詳しくは、下記「ポータルサイト」のトップ画面、フルパワーからのお知らせの所にある、「ダウンロードはこちら」→→（PDF 版）をクリックし、確認して下さい。

<http://jobcall.aa0.netvolante.jp/jobcall/stuff/>



- イ) 配員のメールが届く。（特に初回はメッセージをしっかりと読む）
- ロ) 指定されたURLより、自分の担当する業務と、住所を確認
- ニ) **初めて配員される場合、最初に自分の携帯メールを登録した後で、当日の「出発予定時間」入力後、「確認」ボタンをクリック。**

携帯電話にて、ドメイン指定受信等の受信制限をされている場合は、@full-power.jpからのメールが受信できるよう、設定して下さい。

- ホ) 作業の数日前に配員され、「確認」処理を行っていても、その前日には、リセットされます。

前日に、再度依頼されている案件の内容を確認し、「確認」をクリックして下さい。

「配員確認」は可能な限り、必ず作業前日の18:00までに処理願います。
事情により確認が遅れる場合は、所属会社もしくは（有）フルパワーに必ず連絡すること。

協力会社は、「<http://jobcall.aa0.netvolante.jp/jobcall/service/>」よりポータルサイトに入り、自社のスタッフの稼働状況をモニタリングすると共に、注意・警告が発生している場合は、速やかに該当スタッフに確認をとること。各協力会社（自社）のIDやパスワードが不明な場合は、（有）フルパワーに確認のこと。

II. メールの返信について

本業務は、原則として「メール」での連絡が基本です。

メールは受信者が確認しているか確認できません。

（有）フルパワー及び所属会社より届いたメールに対しては、必ず1件に対し、1件の「確認しました。」のメールを返信すること。

但し、「JobCall」からの配員通知メールには返信不要です。

<最後に！>

「個人情報保護に関する法律」

「個人」の情報だけに係わらず、「企業」も含めて何等かの情報に接する者は、その保護責任を有するのは当然として、顧客に不安を与えてはいけません。「誤解」を含め、その原因となるような言動は差し控え、周りは常に監視しているという認識を持つこと。

善意が悪意にとられることもあります。

予め指示があったこと以外の「善意」の行動であっても、必ず事前に確認と了承を頂くと共に、その許可は「依頼元」であることが大切です。

(有)フルパワーからの作業は、「請負」として発注しており、「派遣」ではありません。

作業先のご担当者等から直接指示を受けても、すぐに対応せず、必ず所属先または(有)フルパワーに連絡の上、指示系統を遵守した行動をして下さい。

上位依頼元や作業先からの許可ではありません。

皆さんへの指示は、原則として「依頼元」です。

これは、第一位が所属会社または、(有)フルパワー、第二位は(有)フルパワーに仕事を発注したお客様です。

誰からの指示で仕事を行ない、自分は誰から支払いを受けるのかを理解して下さい。

上位の方やエンドユーザーと仲良く？なったとしても、皆さんの指示者ではありません。

但し、エンドユーザー様や上位依頼者からの要望や指示を無視はできないので、正式ルート以外（指示順位二位まで）の指示・命令を受けた場合、必ず自分の所属先もしくは(有)フルパワーに報告の上、指示を仰ぐこと。

情報の流失・漏洩は、企業の生命線を絶つほど重要です。

「謝ってすむ」問題ではありません。

社会人・企業人として、良識ある行動をお願いします。

皆さんが作業をしている際や、噂でも結構ですが、情報の収集や漏洩の可能性を知った場合、速やかに(有)フルパワーに「告発」して下さい。

<重要ポイント（まとめ）>

1. 事前に申告した出発予定時間までに出発。
2. 15分前には到着（遅刻・当日キャンセルはしない。）
3. 報告指示先にしっかりと、報告・連絡する。（JobCallを含めて）
4. 報告書が必要な場合は、記入漏れがないよう注意し、指定期日までに指定先へ送付する。
5. 身だしなみに注意（絶対スーツで、カジュアル系は不可・黒以外の染髪不可）
6. 手順書を事前に読む。
7. メールより指示、連絡のあった注意事項は、読みこぼし無く吸収・理解・行動する。
8. メールを受信し、内容を確認したら、必ず「確認した」旨を返信すること。
9. 問題が発生もしくは、しそうなになったら所属先にすぐに連絡する。
 - ① 深夜に体調不良（熱が出た等）が起こった。
 - ② 出発時間を読み違えた。
 - ③ 行き先住所や場所を間違えた。
 - ④ 電車・バスで寝過ごした。
10. ポータルサイト「<http://jobcall.aa0.netvolante.jp/jobcall/service/>」に入り、「J o b C a l l」の操作方法を理解する。

（非常に重要である為、必ず説明書を読み理解しておくこと。）
11. 現地での合流等で必要となる為、個人名・携帯電話はシステム上でオープンとなります。但し、弊社の協力グループ内のみの閲覧制限付き。

※ 弊社の管理システムや配員の都合上、ある程度の個人情報「公開」されます。IDとパスワードで保護していますが、クローズされたシステム内ではオープンとなってしまうことと、ハッキングの完全防止は難しいものがあります。ご理解頂けますよう、お願い致します。
12. 突然のキャンセルや業務放棄をされた場合、損害賠償の対象となります。病気・事故・その他の事情にて受託業務を完遂できない場合は、必ず事前に所属会社もしくは（有）フルパワーに報告の上、後日その事情を証明できる文書を提出すること。（納得可能な事情が証明された場合は、損害賠償の請求はありません。）

提出書類の例：診断書・事故証明・事情説明書（本人作成のものに第三者の事実証明住所・氏名・連絡先及び事実と異なった場合の損害に対する連帯保証）

ご登録頂くご協力会社様・スタッフ様へ・・・

弊社の業務を受託・実施して頂く際に入手した個人情報は、如何なる理由があっても、弊社の業務のみで利用して下さい。

この規約を違反されたことが原因となり、弊社への損害が発生した場合、その賠償の責を負って頂きます。

尚、紳士の協議によって解決できない問題は、神戸地方裁判所にて解決を図るものとします。

当然、弊社も個人データの管理に注意し、弊社業務のみで使用します。第三者への転売等は致しません。