

C19

New normal
Play book

MARUWA.
GROUP

はじめに

新型コロナウイルスによるパンデミックは、過去の災害と全く異なる類の危機です。私たちが掲げる“住まいと暮らしのファーストコールカンパニー”として、私たちがこの状況に対応し、時代を先取りし私たちの提供価値を損なわずに顧客に貢献し続ける必要があります。

重要なのは「命」の安全を最優先することです。まず、私たち自身が感染しない、感染させないことが社会の一員としての第一の使命でありこれを果たしていく必要があります。それに加えて、私たちは地域の経済活動を継続的に支援し続けていく使命もあります。

この相反する課題に妥協ではなく確信を持って取り組み、その知恵と行動が地域社会の模範にならなければなりません。

当社主事業である建築・不動産事業においては、顧客・職人・地域とのやり取りが多く存在します。したがって、私たちにはより高いレベルの安全への意識・行動が求められます。

社員一人一人が業務上の行動はもちろん、プライベートにおいても、感染しない・させないための確実な行動をしていくことが不可欠です。

この前提があった上で、私たちが業務を行っていくための基本的なガイドラインとなる、このプレイブックをまとめました。

日々、状況は刻々と変化していきます。それぞれが得た解や経験を共有し、With コロナにおける適切なNew normal 実践のフロントランナーであり続けましょう。

丸和住宅グループ
代表 大森克則

目次

| | |
|-----------------|----|
| 理念・ミッション・行動指針 | 04 |
| 私たちの基本的行動 | 05 |
| オフィス・工事現場 | 07 |
| リモートワーク | 09 |
| 顧客訪問・来訪 | 10 |
| 会議、ワークショップ、セミナー | 11 |
| 勤務時間外の行動 | 12 |
| Appendix | 12 |

※本資料は2020年6月28日時点の情報に基づいて作成されています。
今後、状況の変化に伴い、適宜更新し、より良い活動に繋げていきます。

理念・ミッション

新型コロナウイルス感染拡大という状況下においても、当社が理念・マインドを重視して判断・行動することは変わりません。

理念

住まいと暮らしの新たな価値創造で地域を豊かにする。

ミッション

『信頼のナンバーワンブランド』を目指す企業原点はそのままに住まいと暮らしのワンストップ化を推進し、新たな価値創造を加えて住まいと暮らしの再生を行い地域のリーディングカンパニーとして貢献していきます。

私たちの基本的行動

以下については、業務上はもちろん業務外の生活活動など全てにおいて必要とされる行動です。全ては、感染しないこと、させないことを確信する行動を取るために、それぞれが自らの行動を見直し、どこにリスクがあるのかを確認しリスク回避行動を取りましょう。

対人接触の防止

- ▶ 社内業務、社外業務（顧客・企業等）のいずれにおいてもオンライン、リモートワーク実施を優先させましょう。
- ▶ 可能な限り家族を除く対人接触の機会を減らしてください。社員同士の接触も同様です。
- ▶ 止むを得ない接触を行う場合は以下の感染防止行動を取るようにしてください。

感染防止行動

- ▶ 執務中のマスク着用は徹底しましょう。
- ▶ 毎日検温しグループウェアに記録しましょう。
- ▶ 90分に一度の手洗い・うがいをしましょう。
- ▶ 一歩家を出た後は、全ての場面において必ずマスクを着用しましょう。
- ▶ 一定の距離をたもつ、ソーシャルディスタンスを心掛けましょう。
- ▶ 体調異常に備え、利用可能な病院を見つけておきましょう。
- ▶ 風邪症状を認めたら、症状の軽重を問わず7日間の外出を自粛しましょう。
- ▶ 海外渡航した場合には2週間の外出を自粛しましょう。
- ▶ 出入口には手の消毒液・マスクはわかりやすく設置しましょう。
- ▶ 換気をしながらエアコンをつけましょう。2時間に一回は完全換気を心掛けましょう。
- ▶ アクリル板を設置して飛沫防止をしましょう。

高リスク対象者

- ▶ 高齢者や持病のある方については、感染した場合の重症化リスクが高いことから、より慎重な対応が必要です。自分自身や同居する家族への配慮はもちろん、接客する場合の顧客に対象者がいないかの確認を徹底し、いらした場合にはより厳密な対応を行いましょう。

行動履歴の管理

- ▶ 万が一の感染が我々内部及び接触者に起きた場合に備え、我々の行動履歴をグループウェアに記録します。
- ▶ 業務外の行動についても同様の情報を自ら記録し、万が一の場合に提出できるようにしておいてください。
- ▶ 自分自身あるいは家族や接触者が感染した場合、速やかに会社に連絡してください。

生活環境の管理

- ▶ 睡眠を十分に取って免疫力を上げましょう。
- ▶ 暴飲暴食を避けてバランスの良い食生活にしましょう。
- ▶ 残業をせずに早めに帰宅をして身体を整えましょう。
- ▶ 業務外の行動についても同様の情報を自ら記録し、万が一の場合に提出できるようにしておいてください。
- ▶ 自分自身あるいは家族や接触者が感染した場合、速やかに会社に連絡してください。

飲食、宿泊

- ▶ 昼食はできる限りテイクアウト等を利用し、勤務外の社員同士で飲食や懇親会はなるべく最小限にしてください。
- ▶ 感染防止措置が取られている宿泊施設、飲食店を利用してください。

出張、移動

- ▶ 可能な限り出張はせずオンラインにて参加してください。
- ▶ 全国のC19の感染状況を把握したうえで出張してください。
- ▶ 出張先にはなるべく車での移動を推奨します。電車などは、出来る限り隣に人がいない席かつ後方の席を確保しましょう。
- ▶ 電車で複数と出張する場合は、一緒に行動せず、別々に目的地へ向かいましょう。

接触確認アプリ

- ▶ 厚生労働省より6月19日にリリースされた接触確認アプリのダウンロードを推奨します。

オフィス・工事現場

■ オフィス・工事現場に立ち入ることはできません。

- ▶ 本人が軽重によらず風邪のような症状や平熱より高く体調が優れない場合。
- ▶ マスクをしていない場合。

■ 入退室名簿の記録

- ▶ 社員、取引先、その他オフィスに入退室する人はグループウェア記録簿として記載してください。

■ 感染防止行動

- ▶ 基本的行動で示した内容を実践しましょう。
- ▶ 執務中も会話がなくとも他の人と向き合わず、隣との距離を空けるようにしましょう。
- ▶ 他の社員と会話する場合は、向き合わず大きな声を出さないようにしましょう。
- ▶ 他の社員の体調を確認し、おかしいと感じたら遠慮なく帰宅を促しましょう。
- ▶ 休憩時においても感染防止行動を心掛けましょう。

■ オフィス環境

- ▶ 出入り口には、来客用の消毒液・マスクをわかりやすい位置に置きましょう。
- ▶ 90分ごとに手洗い・うがいを行い、何かに触れたら必ず手洗いを行うようにしましょう。
- ▶ テーブル・イス等は使用前に必ずそれぞれが除菌清掃しましょう。
- ▶ 身体的接触(握手、ハイタッチ・抱っこ等)を禁止します。

■ 通勤・移動

- ▶ 時差出勤あるいは他の方法による出勤など、リスクの少ない出勤方法を確保しましょう。
- ▶ 電車等の中での会話は避け、他の人と向き合わないよう注意しましょう。
- ▶ 同乗者がいる場合は、必ずマスクを着用して換気をしましょう。

■ ミーティング

- ▶ オフィスでのミーティングもオンラインでの実施が推奨されます。
- ▶ ミーティングルームの入退室前後の手洗い、机などの消毒を行いましょう。
- ▶ 会議室等でミーティングを行う場合は、3席に1人の割合で利用し、感染防止行動を徹底しましょう。飛沫防止としてアクリル板を設置し他の人と向き合わず、距離をとり、部屋のドアや窓を開けるなど行いましょう。

☒ お客様の来訪

- 入口の見えやすいところに、分かりやすく消毒液・マスクを置きましょう。
- 飲み物はペットボトルを差し出す、もしくはご自身で用意してもらいましょう。
- お客様以外、打合せ時の飲み物は差し出ししないようにしましょう。
- 飲み物のサービスは感染予防として控える案内を設置しましょう。
- お子様のお菓子は感染予防をして差し上げましょう。
- キッズルームの利用はなるべく避け、ぬり絵・色鉛筆を差し上げましょう。
- キッズルームを利用した後は、おもちゃなど消毒をしましょう。
- オンライン名刺 Eightを利用することで接触を減らしましょう。
- 身体的接触（握手、ハイタッチ・抱っこ等）を禁止します。
- 飛沫防止としてアクリル板の設置をしてください。

☒ 工事現場

- 室内室外に於いてもマスクを着用・持参してください。（熱中症対策に従ってください。）
- 現場に入る前に監督に検温の報告をしてください。
- 休憩中には換気をして車の中で休んでください。
- 近隣にも感染防止対策として最大限の配慮をしてください。
- 睡眠を十分にとり免疫力を上げるよう注意してください。
- 暴飲暴食を避けて体調管理に努めてください。

リモートワーク

■ 基本事項

- ▶ リモートワークでも勤務時間その他、当社で定められているルールはそのまま適用されます。
- ▶ リモートワークにおいては、予定されたミーティング以外に他とのコミュニケーション頻度が減る傾向があります。私たちは住宅・不動産のプロとして顧客へのより良い価値提供を実現します。したがって、グループや部門のミーティング以外にも、Slackなども活用し、自らが積極的に相談や議論の機会を作るようにしましょう。
- ▶ リモートワークにふさわしい執務環境（通信環境・執務スペースなど）を自宅その他に整えましょう。
- ▶ 家族と同居している場合には、リモートワークにおける他の家族に与えるストレスを最小限にできるように心掛けましょう。

■ オンラインミーティングでは、社内外を問わず 最適な環境を整備しましょう。

- ▶ 遅くとも開始時間3分前までに参加しましょう。
- ▶ カメラをON、ミーティングにふさわしい服装を選びましょう。
- ▶ 他の参加者の様子を注意深く確認しましょう。
- ▶ 顧客とのオンラインミーティングの場合には、万が一の回線切断に備えた対応を準備しましょう。
- ▶ オンラインサービスZOOMの使用技術・運用方法を構築しましょう。
- ▶ 相手に室内の背景が映りますので、印象の良い背景の場所、仮想背景を選びましょう。

顧客訪問・来訪

■ 基本事項

- ▶ 顧客への営業や商談・打合せなど、当社からオンラインを優先させましょう。
- ▶ 全国のC19の感染状況を把握したうえで訪問や来訪に接しましょう。

■ お客様との合意

- ▶ 当社のPlaybookを説明し感染防止が確保できる方式を整え、顧客と合意しましょう。

■ 訪問

- ▶ 当社からの打合せ者は最低限必要な人数に制限しましょう。
- ▶ 検温をして体調が優れない場合は訪問をしないようにしましょう。
- ▶ 訪問先に入る前後の手洗いを行いましょう。

■ 来訪

- ▶ 来訪者の名簿(住所・氏名・電話番号)を記入しましょう。
- ▶ 健康状態の確認をしましょう。
- ▶ 打合せ前後の手洗いを行いましょう。

会議、ワークショップ、セミナー

会議やセミナー、ワークショップもオンラインを推奨しています。開催する場合に最も留意すべきリスクは、「顧客に感染させること」です。これが起きない最大限の対策を以下のガイドラインに沿って実施してください。

■ 実施可能な形態

- ▶ **人数** — 20名程度
- ▶ **ソーシャルディスタンスの確保** — 参加者同士の距離は2mを確保(3人分の席に1人ずつを目安)すること。また、人同士が向かい合わない座席配置とすること。それが難しい場合は、アクリル板での飛沫防止をすること。
- ▶ **プレゼンテーション** — 当社社員がプレゼンテーションをする場合は、大声にならないようにマイク等を利用するとともに、参加者との距離を3メートル以上空け、フェイスガードやアクリル板にて飛沫防止をすること
- ▶ **消毒** — 必要に応じ消毒ができる道具を持参し、実施前に会議等を行う部屋の設備の消毒(机、椅子、マイク、マーカー等)を実施すること
- ▶ **入退室** — 会議室等の入退室時には手洗い消毒の実施すること
- ▶ **換気** — 常時換気を行うこと
- ▶ **飲食** — ペットボトルのみか提供しないこと。

■ 参加者

- ▶ 当社出席者は、検温・体調管理を行ってください。
- ▶ 参加者は名簿(住所・氏名・電話番号)の記入をしてください。
- ▶ 参加者全員の検温・マスク着用を徹底してください。
- ▶ 身体的接触(握手、ハイタッチ、抱っこ等)は、禁止します。
- ▶ 入口には消毒液を用意してください。

MARUWA.
GROUP

200628