顧客との交渉における好事例 1

問題点

受注した警備業務に必要な機器や人員を手配した後に、発注者の都合により、警備業務がキャンセルされることがあり、日給の警備員の給料が安定しないという問題に直面しました。

改善に向けて行ったこと

取引先の発注権限者に対し、全警協が作成した「警備業における適正取引の推進」のリーフレットを提示しながら７つの不適正取引の類型について説明したうえで、推進を宣言しました。

また、交通誘導警備の現場で起こった当日キャンセルの実態などの説明を行い、現場責任者との話し合いを徹底しました。

担当者からひとこと

日常の信頼関係構築により、交渉の際のアポイント取りから実際の改善につながるまでがスムーズに進むと思います。また、当社では前日の午前中に、翌日の交通誘導の全ての現場の監督に連絡を取り、警備実施の有無を確認するなど、これまでも慎重に対応してきましたが、関係省庁のご協力を得て作成された「警備業における適正取引の推進」のリーフレットは、キャンセル料の支払いに納得しない取引先との交渉にとても役立ちました。最近では、キャンセル料は漏れなくお支払いいただけてます。

顧客との交渉における好事例 2

問題点

取引先の都合や天気等の変化を理由とする一方的な直前のキャンセルが多く、業務に大きな支障を来たしていました。また、契約先の都合によるキャンセルであるにもかかわらず、当社が要求した費用が払われることが少ない状況でした。

改善に向けて行ったこと

全警協が作成している基本書式記載例集に掲載され、見積関係書類記載例の内容が網羅された「契約締結前書面記載例」を参考にして、見積書や契約締結前書面には、警備内容のほか、休日・残業時の割増賃金やキャンセルポリシーを明記しています。また、取引先によっては、不当な値引きや料金の端数カットの要請がありましたが、当社では「適正料金に裏打ちされた質の高い警備を安定供給することで、警備業務に当たっている。」ことをアピールして、契約料金の安定を図っています。

担当者からひとこと

これまで、キャンセル料や割増賃金の交渉については、自社の判断で臨んでおり、うまくいかないこともありましたが、幸い、全警協から「自主行動計画」を策定していただき、タイミングよくイラスト入りの分かりやすいリーフレットを作っていただいたおかげで、取引先に対する説明がしやすくなりました。

今後の警備業の発展のためには、適正な取引に向けて自らも努力し、警備員に対する教育・訓練を進めることで警備の質を向上させ、警備会社同士の強い連携を築くことが重要であると思います。

顧客との交渉における好事例 3

問題点

　警備業務の契約料金の支払いについて、発注者側のリース機材等の物品の支払期日である90日に合わせて欲しいと要請がありました。お断りしても、「個別の支払いになると手間が掛かる」と難色を示されました。

改善に向けて行ったこと

　「警備業における適正取引の推進」のリーフレットを使用し、「02　代金の支払い遅延」箇所の説明を行ったところ、発注者に納得していただき、当社が要望した末日締め翌末日支払での契約となりました。

担当者からひとこと

　発注者は、単に「物品扱いによる支払いとしたほうが、手続きが容易である」という理由から、今回の要請を行ったようですが、下請法の適用を受ける取引においては、起算日から60日を超えた場合、最低限、年率14.6％の遅延利息が発生することを知らなかったようです。
　「警備業における適正取引の推進」のリーフレットは、発注者にも容易に説明ができるように作成されていることから、今回のスムーズな適正取引の改善につながったと思います。

顧客との交渉における好事例 4

交渉の内容

最低賃金の上昇を踏まえて、警備業務の契約料金の交渉を行い、さらに社会保険料率も上昇した場合には、契約料金への反映を実施しています。

交渉に向けて行ったこと

最低賃金額や社会保険料率が改定となった場合は、所管省庁等が公開している資料や、「警備業における適正取引の推進」のリーフレットを提示して、取引先に契約料金の交渉を行っています。

担当者からひとこと

なかなか交渉に応じてくれない取引先に対しては、用件を作り、担当者に連絡したついでに契約料金について、今度また相談に乗っていただくよう要請し、一定期間が経過したら再度連絡をして相談に応じていただける日時を決めています。そうして、都合数か月のスパンで交渉をして、取引先の担当者が社内で上司等に説明ができるよう、根拠となる資料を十分に持っていくことが大切であると思います。

その他、交渉で使用している資料等

- 地域別最低賃金額（厚生労働省）
- 「雇用保険」「健康保険」「年金」等の社会保険料率に関する資料（厚生労働省 ほか）