

顧客との交渉における好事例 Case 1

問題点

当社は2号警備を中心に行っております。天候によるイベントの直前中止は珍しくありませんが、そういった場合でもキャンセル料金をもらえていませんでした。天候によるもののため、こちらあまり強く要求はできずにいました。

改善に向けて行ったこと

自主行動計画のリーフレットや見積関係書類記載例を参考に、契約締結時にキャンセル料について、発生時期と料金を明確に提示し内容についても丁寧に説明した結果、中止の事前連絡をいただけることが多くなり、当日中止になったとしてもキャンセル料をいただけるようになりました。

担当者から一言

キャンセルに係る事前連絡をいただけるようになり、当日の中止連絡が減り、オペレーター（管制担当）の負担も抑制でき、嬉しい限りです。

顧客との交渉における好事例 Case 2

問題点

当社では長い間、**人員不足**という課題を抱えていました。人員確保に向け試行錯誤しましたが、中々増員することは叶いませんでした。人が集まらない理由は**低賃金**にあると考え、社員の給与アップのために経費削減等にも努めましたが、大きな成果は挙げられずにいました。

改善に向けて行ったこと

社内施策だけでは困難なため、取引先へ**契約料金の見直し**をお願いするにあたって、「**標準見積書**」や国交省の「**公共工事設計労務単価**」、「**雇用に伴う必要経費**」を参考にしながら、合理的な価格を設定し、資料を作成しました。これらを提示した結果、取引先も納得し、契約料金のアップを実現でき、従業員の**給与アップ**にもつなげることができました。

担当者から一言

適切な資料を用いて説明することで、取引先も納得いただけることが多く、これからも継続して活用していきます。

顧客との交渉における好事例 Case 3

問題点

1日（8時間）の契約を受注したにもかかわらず、数年前まで現場が半日で終了した場合、1日分の請求ができず、半日保障の請求に留まっていました。

改善に向けて行ったこと

各種保険（雇用保険、健康保険、年金）の加入義務化が施行されてからは、自主行動計画やリーフレットも活用しながら、**社会保険の加入要件等について顧客へ理論的に説明**した結果、理解していただき、1時間であろうと4時間であろうと1日分（8時間）の請求につながりました。

担当者から一言

顧客側の契約窓口担当者が各種保険の加入要件等の知識に乏しい場合が多く、**警備会社側がしっかりとした知識を持って、顧客にご説明をした結果、好事例となりました。**

顧客との交渉における好事例 Case 4

問題点

自治体が発注するイベントについて、毎年価格交渉を行ってきましたが、発注側の理解が得られず、**10年近く時間単価は横ばいの状況**でした。

改善に向けて行ったこと

JVで行う業務ということから、構成企業へ単価に関するアンケートを行った結果、9割以上の企業が「最低賃金も毎年アップしている中、単価が適正でないため受注できない」との回答でした。アンケート結果等を発注側へお伝えした上で、**自主行動計画やリーフレットを活用**し、丁寧に何回も交渉を行った結果、**約30%アップを実現**できました。さらには、熱中症等の問題もあるため、交代要員の増員ができました。

担当者から一言

適正ではない料金や労働条件に対して、「これではできない」とお伝えする勇気も社員を守るために必要です。その上でしっかりとしたデータや情報を下に説明し、契約料金アップの理解を得ることが肝要と感じました。

顧客との交渉における好事例 Case 5

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。

担当者から一言

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っても役立ちました。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 Case 6

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。

担当者から一言

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 Case 7

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。

担当者から一言

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 Case 8

交渉内容

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。

担当者から一言

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）