畳店 AI 活用・営業強化パック

― 新潟県の畳店が、明日から使える「たたき台」集 ―

セミナー配布資料

本資料の使い方

本資料は、経営コンサル・Web マーケター・コピーライター・
研修マニュアル担当・AI 活用アドバイザーの 5 者の視点でまとめた
「たたき台」です。実務でそのまま使うのではなく、
必ず人間が確認・修正してご活用ください。

目　次

第 1 部　新規顧客向け 和室リフォーム提案書

一般家庭・旅館・工務店に渡せる、A4 3 ページの提案書たたき台。

第 2 部　SNS 投稿案（Instagram・Facebook 向け 30 日分）

ターゲット別に分けた、1 か月運用できる投稿カレンダー。

第 3 部　高齢者向け 畳替え営業トーク

押し売りにならない、電話・訪問時の会話例。

第 4 部　新人スタッフ向け 畳業界基礎研修マニュアル

用語・所作・問い合わせ確認項目・注意表現を整理。

第 5 部　生成 AI 活用ガイドライン

AI を安全に使うための場面・禁止事項・チェック項目。

第 1 部　新規顧客向け　和室リフォーム提案書

> *対象：一般家庭・旅館・工務店／使い方：そのまま渡すのではなく、店名・写真・価格を入れて完成させる「たたき台」です。*

表紙ページ（提案書 1 ページ目）

暮らしの真ん中に、もう一度「和」のやすらぎを。

― 新潟の気候に合わせた和室リフォームのご提案 ―

提案先：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 様

ご提案日：　　年　　月　　日

ご担当：＿＿＿＿＿＿畳店　担当 ＿＿＿＿＿＿

私たちが大切にしていること

新潟の冬は寒く、夏は湿気がこもります。畳は、この土地で長く暮らすための「呼吸する床材」です。一枚一枚を手作業で仕上げ、住む方の暮らしに合わせてご提案するのが、私たちの仕事です。

---

1 ページ目本文：いま、和室を見直す 3 つの理由

理由 1　断熱・調湿性能が見直されています

畳は天然のイ草と稲わら（または建材床）で作られ、室内の湿気を吸ったり吐いたりします。新潟の高湿度・低気温の環境では、フローリングだけの部屋よりも体感温度が安定し、暖房効率が上がるケースもあります。

理由 2　子育て・介護世代から再評価されています

柔らかく、転倒しても衝撃を吸収しやすい畳は、小さなお子様や高齢のご家族がいる家庭で「安心して座れる・寝転べる床」として再注目されています。

理由 3　インバウンド需要・民泊・旅館の差別化に

海外のお客様が「日本らしさ」を体験できる空間として、和室の価値は再上昇しています。客室 1 室の表替えで宿泊単価・口コミ評価が変わった事例も多数あります。

2 ページ目：3 つのメニューと、選び方の目安

A. 表替え（おもてがえ）

畳床（中身）はそのまま、表面のイ草部分と縁（へり）だけを新しく張り替えます。

- 目安年数：前回の新調・表替えから 4〜7 年
- 費用感：1 畳あたり _____円〜（※自店の価格を記入）
- おすすめ：見た目をきれいにしたい／におい・色あせが気になる方

B. 裏返し（うらがえし）

今使っている畳表を裏返して、まだきれいな面を表に出します。

- 目安年数：新調・表替えから 2〜4 年以内
- 費用感：1 畳あたり _____円〜（※自店の価格を記入）
- おすすめ：費用を抑えたい／一時的にきれいにしたい方

C. 新調（しんちょう）

畳床から新しく作り直す、いわば「畳のフルリフォーム」です。

- 目安年数：前回の新調から 10〜15 年以上、または床がへこむ・きしむ場合
- 費用感：1 畳あたり _____円〜（※自店の価格を記入）
- おすすめ：踏み心地から変えたい／長く使いたい方

選び方のかんたん早見表

お悩み	おすすめ
表面の色あせ・日焼け	表替え
とりあえずきれいに見せたい	裏返し
踏むとへこむ、ふかふかする	新調
ダニ・カビが気になる	新調または素材の見直し
香り・畳らしさを楽しみたい	国産イ草での表替え／新調

3 ページ目：対象別の活用提案 ＆ お申し込みまでの流れ

一般家庭のお客様へ

- リビングの一角に「畳コーナー」を設ける小規模リフォームも可能です。
- 縁なし畳（琉球風）でモダンな雰囲気にも対応します。
- 既存の家具を動かさずに作業できるよう、当店スタッフがその場で段取りいたします。

旅館・民宿・ホテル様へ

- 客室の稼働を止めずに、夜間・閉館時間帯での施工が可能です（要相談）。
- 縁の色を全室で統一する／部屋ごとに変えるなど、ブランディングのご相談に対応します。
- インバウンド向けの「説明カード（英語併記）」もご提案できます。

工務店・リフォーム会社様へ

- 新築・リノベ案件で、フローリングと畳を組み合わせたプランをご提案します。
- 工期に合わせた優先納品、現場ごとの一括見積もりに対応します。
- OEM・下請けも歓迎です。守秘の取り扱いも徹底します。

お申し込みから納品までの流れ

1. お問い合わせ（電話／LINE／フォーム）
2. 無料現地調査（お部屋拝見・サイズ計測・材料サンプルご提示）　所要 約 30 分
3. お見積もり提出　通常 3 営業日以内
4. ご契約・施工日確定
5. 畳の引き取り → 工場で加工 → お届け・敷き込み　通常 中 1〜3 日
6. アフターフォロー（半年・1 年点検のご案内）

最後に

畳は、買い替えるたびに香りが立ち上がり、家族の記憶を更新してくれる、世界でも珍しい床材です。私たちは、無理におすすめすることはいたしません。お住まいの状態と、ご予算と、暮らし方を一緒に考え、いちばん納得できる選択肢をご提案します。

まずは「畳を見てもらうだけ」でも構いません。お気軽にご連絡ください。

ご連絡先：_____畳店　電話_____／LINE_____／メール_____

営業時間：　　／定休日：

第 2 部　SNS 投稿案（Instagram・Facebook 向け／30 日分）

> *使い方：投稿文・ハッシュタグ・撮影メモはあくまで「たたき台」です。お店の実情、地名、商品名、写真に合わせて必ず人の手で調整してください。*

割り当て

若い世代（8 日）・子育て世帯（7 日）・高齢者/既存客（7 日）・旅館/工務店（5 日）・新潟ローカル/季節ネタ（3 日）の 30 日構成です。

共通の運用ルール

- 誇大表現（「絶対」「最安」「世界一」など）を使わない。
- お客様の顔・室内が映る写真は事前に書面で許可を取る。
- 価格を載せるときは「税込・1 畳あたり」を必ず明記。

第 1 週：若い世代向け × 季節導入

Day 1（月）｜若い世代向け｜Instagram/Facebook 共通

本文：「フローリングだけの暮らしから、ちょっと畳を取り戻してみませんか？1.5 畳分の畳コーナーから始める『半・和室』が、いまじわじわ人気です。」

画像：リビングの隅に置いた 1〜2 畳の置き畳の写真

ハッシュタグ：#置き畳 #畳のある暮らし #新潟リフォーム #畳コーナー #半和室

Day 2（火）｜若い世代向け｜Instagram

本文：「賃貸でもできる、畳ライフ。床を傷つけずに敷ける『置き畳』、サイズオーダー承ります。」

画像：置き畳の質感アップ・縁のバリエーション

ハッシュタグ：#賃貸インテリア #一人暮らし #畳 #DIY インテリア

Day 3（水）｜新潟ローカル｜共通

本文：「新潟の夏は湿気がこもります。畳は湿気を吸い、乾燥した日には吐き出してくれる『呼吸する床』。エアコン任せにしない暮らしの選択肢です。」

画像：店舗前の風景／新潟の空と一緒に撮影した畳

ハッシュタグ：#新潟 #新潟生活 #畳のある暮らし #調湿

Day 4（木）｜若い世代向け｜Instagram リール推奨

本文：「30 秒でわかる、表替え（おもてがえ）と裏返しの違い。」

画像/動画：ホワイトボード or 図解アニメで違いを説明

ハッシュタグ：#畳豆知識 #表替え #裏返し #リフォーム

Day 5（金）｜若い世代向け｜共通

本文：「縁（へり）の柄、こんなに選べます。北欧柄・モダン無地・伝統柄まで。」

画像：縁サンプルの並べ撮り

ハッシュタグ：#畳の縁 #畳デザイン #モダン和室

Day 6（土）｜子育て世帯向け｜共通

本文：「赤ちゃんの『うつ伏せ遊び』に、畳が選ばれる理由。柔らかく、滑りにくく、転倒の衝撃をやさしく受け止めてくれます。」

画像：清潔感のある畳の上で遊ぶ赤ちゃんのイメージ（モデル写真でも可・許可必須）

ハッシュタグ：#赤ちゃんのいる暮らし #子育てインテリア #畳

Day 7（日）｜既存客・地域向け｜共通

本文：「日曜は店舗営業しております。畳サンプルを実際に触って、香りをかいでみませんか。お子様連れも歓迎です。」

画像：店内の様子・サンプル棚

ハッシュタグ：#____（地元市町村） #畳店 #ショールーム

第 2 週：子育て世帯 × 高齢者ケア

Day 8（月）｜子育て世帯向け｜Instagram

本文：「『畳って汚れたらどうするの？』飲み物をこぼした時の、いちばん簡単な対処法。」

画像：手順写真 3 枚（拭く→乾かす→風を通す）

ハッシュタグ：#畳の手入れ #子育てヒント #暮らしの知恵

Day 9（火）｜高齢者・家族向け｜Facebook 推奨

本文：「ご実家の畳、最後に張り替えたのはいつですか？10 年以上経っているなら、ダニ・カビのリスクが高まっています。一度ご相談ください。」

画像：シニア世帯のリビング和室イメージ

ハッシュタグ：#実家リフォーム #畳替え #親の家

Day 10（水）｜子育て世帯向け｜共通

本文：「お昼寝スペースに、畳ベッドという選択。布団の上げ下ろしも楽になります。」

画像：畳ベッドの設置例

ハッシュタグ：#畳ベッド #子育てインテリア #寝室リフォーム

Day 11（木）｜豆知識｜共通

本文：「畳の『大きさ』にも種類があるって知ってましたか？京間・中京間・江戸間…新潟ではこのサイズが主流です。」

画像：サイズ比較の図

ハッシュタグ：#畳豆知識 #畳のサイズ

Day 12（金）｜高齢者向け｜共通

本文：「『立ち座りがつらくなってきた』そんなお声をいただきます。畳の上に置く木製スツール、ご紹介します。」

画像：和室用スツール／補助具

ハッシュタグ：#高齢者向け #暮らしの工夫 #バリアフリー

Day 13（土）｜お客様の声｜共通

本文：「『香りが部屋いっぱいに広がって、家族の会話が増えました』表替えをご依頼いただいた____様より。ありがとうございます。」

画像：施工後の和室（顔出しなし・許可済）

ハッシュタグ：#お客様の声 #施工事例 #表替え

Day 14（日）｜店舗紹介｜共通

本文：「【職人紹介】当店 3 代目の____です。父から受け継いだ縫い目を、今日も守っています。」

画像：作業中の手元アップ

ハッシュタグ：#畳職人 #ものづくり #新潟

第 3 週：旅館・工務店 × プロ向け

Day 15（月）｜旅館向け｜共通

本文：「客室稼働を止めずに表替えしませんか？夜間・連泊の合間など、宿様のスケジュールに合わせて施工します。」

画像：旅館の客室・施工後イメージ

ハッシュタグ：#旅館 #宿泊施設 #客室リフォーム #新潟観光

Day 16（火）｜工務店向け｜Facebook 推奨

本文：「【施工パートナー募集】新築・リノベの和室部分、当店で承ります。図面ベースでのお見積もりも対応可能です。」

画像：図面と畳サンプル

ハッシュタグ：#工務店 #リフォーム会社 #BtoB #新潟

Day 17（水）｜旅館向け｜共通

本文：「縁（へり）を全室で統一すると、ブランドが立ちます。色味・素材のサンプルをお持ちします。」

画像：縁サンプル一式

ハッシュタグ：#旅館リノベ #ブランディング #畳

Day 18（木）｜豆知識｜共通

本文：「『畳の青み』はどれくらい持つ？日光・換気・お手入れで差が出ます。基本のケア

を解説。」

画像：新品〜数年経過の比較

ハッシュタグ：#畳のお手入れ #畳豆知識

Day 19（金）｜工務店向け｜共通

本文：「縁なし畳（琉球風）、フローリングとの段差を最小化したい案件で人気です。納まり事例をご紹介。」

画像：施工納まり写真／断面図

ハッシュタグ：#縁なし畳 #琉球畳 #リノベーション

Day 20（土）｜地域・季節｜共通

本文：「梅雨入り前は、畳の天敵『湿気』対策の好機。換気と除湿、ちょっとしたコツでカビを防げます。」

画像：除湿器・窓開けイメージ

ハッシュタグ：#梅雨対策 #畳のお手入れ #新潟

Day 21（日）｜店舗イベント告知｜共通

本文：「【店頭サンプル展示中】イ草・和紙表・樹脂表の 3 種類、踏み心地を比べていただけます。お気軽にお越しください。」

画像：サンプル展示棚

ハッシュタグ：#畳ショールーム #新潟 #____市

第 4 週：再エンゲージ・お客様の声・告知

Day 22（月）｜既存客向け｜共通

本文：「前回の畳替えから何年経ちますか？目安は、表替え 4〜7 年、新調 10〜15 年。点検だけでもお気軽に。」

画像：年数別の畳比較

ハッシュタグ：#畳替え目安 #定期点検

Day 23（火）｜若い世代向け｜Instagram

本文：「ペットと畳、相性は？爪が引っかかりにくい『樹脂表』という選択肢があります。」

画像：樹脂表の畳サンプル

ハッシュタグ：#ペットと暮らす #畳 #樹脂畳

Day 24（水）｜豆知識｜共通

本文：「畳の『新調』って何？表替え・裏返しと並べて、図でわかりやすく解説します。」

画像：3 つの違いを示す図解

ハッシュタグ：#新調 #表替え #裏返し #畳豆知識

Day 25（木）｜子育て世帯向け｜共通

本文：「『子どもがクレヨンで畳に落書き…』落とし方の手順、保存版です。」

画像：手順写真／注意点

ハッシュタグ：#畳の手入れ #育児あるある

Day 26（金）｜高齢者・既存客向け｜共通

本文：「敬老の日のお祝いに、ご実家の畳替えという贈り物はいかがでしょう。お見積もりは無料です。」

画像：和室の祝いの席イメージ

ハッシュタグ：#敬老の日 #親への贈り物 #畳替え

Day 27（土）｜旅館向け｜共通

本文：「インバウンドのお客様に喜ばれる『畳の説明カード（英語併記）』もご提案しています。」

画像：説明カード見本

ハッシュタグ：#インバウンド #旅館 #英語対応

Day 28（日）｜地域貢献｜共通

本文：「使い終わった畳は、当店で適切に処分・リサイクルしています。安心してご依頼ください。」

画像：作業の様子／リサイクル過程

ハッシュタグ：#畳リサイクル #環境配慮

Day 29（月）｜キャンペーン告知（例）｜共通

本文：「【__月限定】お見積もりご依頼の方に、畳縁を使った小物プレゼント。お問い合わせはプロフィールから。」

画像：プレゼント現物

ハッシュタグ：#キャンペーン #畳縁 #ノベルティ

Day 30（火）｜まとめ・問い合わせ誘導｜共通

本文：「30 日間、畳のあれこれをお届けしました。気になったことがあれば、お気軽にメッセージください。お見積もり・現地調査は無料です。」

画像：店舗外観／スタッフ集合

ハッシュタグ：#畳のある暮らし #新潟 #____畳店

撮影・運用の補足メモ

- 写真は明るく、なるべく自然光で。畳のグリーンが映えるのは午前中。
- 顔出し・住所がわかる外観は必ず本人の書面同意を取ってから投稿。
- 価格訴求の投稿は、表示価格に税・施工費を含むかを明記。誤認を生まない文言にする。
- Facebook は 40〜60 代、Instagram は 20〜40 代が中心。同じネタでも文体（敬語・改行・絵文字）を出し分ける。
- AI で投稿文を量産する場合は、最後に必ず人がチェック。事実関係・店舗固有の情報・誇大表現の有無を確認。

第 3 部　高齢者向け　畳替え営業トーク

> *基本姿勢：売り込まない。「今日決めてください」と言わない。判断材料を渡して、家族と相談してもらう時間を作る。*
>
> *法令注意：訪問販売は特定商取引法のクーリング・オフ対象です。契約書面の交付、再勧誘禁止、不実告知の禁止などを必ず守ってください。「今だけ」「あなただけ」を強調する表現は避けます。*

1. 表替え・新調・裏返しの違い（高齢者にも伝わる言い換え）

種類	一言でいうと	やさしい言い換え	目安
裏返し	畳表をひっくり返して使う	「畳の表面を、まだ使っていない裏の面に向け直す」	前回から 2〜4 年以内
表替え	畳表と縁を新しくする	「畳の中身はそのまま、表面だけ新しい着物に着替える」	前回から 4〜7 年
新調	畳ごと全部新しく作り直す	「畳をまるごと新品にする」	前回から 10〜15 年以上／踏むとへこむとき

「畳の 3 つの選択肢、洋服でたとえると…」（説明用テンプレ）

> *「畳って、3 つやり方があるんですよ。洋服にたとえると、こんな感じです。 裏返しは、シャツの裏表をひっくり返して着るイメージ。費用は一番おさえられます。 表替えは、中の体はそのまま、表の生地だけを新品に着替える感じですね。一番ご依頼が多いのがこれです。 新調は、シャツも下着もぜんぶ新品にする、いわば畳のフルリフォーム。10 年以上経って、踏むとちょっと沈むなぁ、というお宅にはこちらをご案内しています。 今日決める必要はまったくありません。お家の畳の年数とご予算を聞かせていただいて、一番無理のないものをお選びいただければ大丈夫です。」*

2. 電話編：かけ直しのアポを取るところまでがゴール

シーン 2-1：以前にお取引のあったお客様への定期連絡

> *「もしもし、____畳店の____と申します。〇〇様のお宅、たしか平成____年に表替えをさせていただいたかと思いまして、お元気にされてますか？ （→ 相手の反応を待つ。世間話を 1〜2 往復） 実はですね、表替えから 5 年ほどたつと、畳の表面が日焼けしてきたり、ふちが擦れてきたりするご家庭が多いんです。今日は売り込みのお電話ではなくて、近くを回る予定があったので、ご都合のよろしい時にちょっとお部屋を見せていただくだけ、というのは可能でしょうか？ 無料ですし、その場で『まだ大丈夫ですよ』とお伝えして帰ることも多*

> *いです。ご家族の方とも、一度ご相談いただいてから決めていただいて構いません。」*

NG 例（こう言わない）

- 「いま決めてくれたら割引します」
- 「他のお宅はみんな替えてますよ」
- 「このままだと危ないですよ」

OK 例（こう言う）

- 「見るだけでも大丈夫です」
- 「ご家族と相談してから決めていただいて構いません」
- 「今日はお見積もりまでで、ご返事は後日で結構です」

シーン 2-2：ご家族（息子・娘世代）からの問い合わせ電話

> *「お電話ありがとうございます、____畳店です。ご実家の畳のことでしたか。よろしければ、いつ頃に最後に張り替えられたか、覚えていらっしゃいますか？…はい、10 年以上ですね。であれば、表面だけ替える『表替え』か、全部新しくする『新調』のどちらかになると思います。お父様・お母様にご負担のないよう、こちらから現地に伺ってお部屋を拝見して、ご本人にもわかりやすい言葉で説明いたします。費用は事前にお見積もりをお出しして、ご家族にご相談いただいてからの判断で大丈夫です。当日は契約を急かしませんので、ご安心ください。」*

3. 訪問編：玄関先〜お部屋拝見の流れ

Step 1：玄関先での挨拶（30 秒以内）

> *「こんにちは。____畳店の____です。本日はお時間いただきありがとうございます。今日はお部屋を見せていただくだけで、お見積もりは後日お持ちしてもよろしいですか？」*

ポイント：最初に「今日は契約しません」と宣言することで、相手の警戒を解く。

Step 2：お部屋を拝見しながらの会話例

> *「失礼します。…この部屋、よく使われていますか？お孫さんが来られたときに使う、とか？（→ 暮らし方を聞く） なるほど。じゃあ大事なお部屋ですね。ちょっと膝をついて見させていただきますね。…うん、ふちの擦れがけっこう出てますね。あと、日が当たる窓側だけ色が抜けてます。これくらいだと、表面だけ替える『表替え』で十分きれいになりますよ。新調といって全部作り直すこともできますけど、お部屋の使い方を聞く限り、そこまでは必要なさそうです。無理に勧めないので、安心してくださいね。」*

ポイント：「必要ない」と言える誠実さが信頼につながる。

Step 3：説明・お見積もりの提示

> *「では、3 つだけ覚えて帰ってください。ひとつ、お宅の畳は今、表替えで十分きれいにな*

> *ります。 ふたつ、費用はだいたい１畳あたり____円〜。６畳のお部屋で____円ほどの見込みです。 みっつ、急ぐ必要はありません。ご家族と相談されて、月____日くらいまでにご返事いただければ、来月の施工に間に合います。 書面はあとでお持ちしますので、まずは今日見せていただいたことのお礼まで。 ありがとうございました。」*

Step 4：帰り際の一言（次につながる）

> *「もしわからないことがあれば、いつでもお電話ください。 あと、ご家族から『本当に必要なの？』と聞かれることもあると思います。そのときは、お子様にも直接ご説明しますので、ご遠慮なく言ってくださいね。」*

4. お客様からよく出る質問・不安への返し方

Q.「もう年だから、お金かけてもね…」

A. そうおっしゃる方、多いです。だからこそ、無理に新調ではなく、安価な裏返しや表替えだけでも、お部屋の空気がぐっと変わりますよ。ご予算に合わせていちばん負担の少ない方法をご案内します。

Q.「業者さんに来てもらうと、断れなくて…」

A. ご心配なお気持ち、よくわかります。今日は契約書を持ってきていません。お見積もりだけお出しして、ご家族と相談していただいてからのお返事で大丈夫です。

Q.「他のお店と比べたい」

A. ぜひそうなさってください。比較されるのは大事なことです。当店の見積もりは、内訳をはっきり書いていますので、他社さんと比べやすいと思います。

Q.「今すぐ替えないとダメ？」

A. いいえ、すぐでなくても大丈夫です。ただ、____（梅雨入り前／お盆前／年末年始の来客前）までに、と考えられるなら、____月までにご連絡いただけると安心です。

5. 押し売り・トラブル回避のためのセルフチェック

訪問後、以下に「いいえ」がついた項目があれば、その営業は見直してください。

- □ お客様から「お願いします」と言われる前に契約書を出していないか？
- □ 「今日決めれば安くなる」と圧をかけていないか？

- □ ご家族の同意を得る時間を提案したか？
- □ 表替え・裏返しなど安価な選択肢も提示したか？
- □ クーリング・オフの説明と書面を渡したか？（訪問販売の場合）
- □ 不安をあおる表現（「危ない」「他はみんな」）を使っていないか？

第 4 部　新人スタッフ向け　畳業界基礎研修マニュアル

> *位置づけ：入社 1 か月以内のスタッフが、現場に出る前に身につけてほしい「最低限の知識と所作」をまとめた研修用テキストです。各章末に確認テスト（口頭で答えられれば OK）を設けています。*

第 1 章　畳の基礎知識

1-1. 畳の構造（3 つのパーツを覚える）

7. 畳床（たたみどこ）：畳の土台。中身。種類：稲わら床／建材床（木質ボード）／わら・建材サンド（混合）
8. 畳表（たたみおもて）：表面のゴザ部分。イ草で織られる。産地：国産（熊本県八代が中心）、中国産が主流。
9. 畳縁（たたみべり）：畳の長辺につける縁布。色柄が豊富。

1-2. 必ず覚える用語集

用語	読み	意味
表替え	おもてがえ	畳表と畳縁だけを新品に張り替える
裏返し	うらがえし	既存の畳表をひっくり返してまだ使える面を表に出す
新調	しんちょう	畳床から新品に作り替える
縁なし畳	へりなしだたみ	縁布を使わず縫い込んだ畳（琉球風）
半畳	はんじょう	1 畳の半分のサイズ
京間/中京間/江戸間/団地間	きょうま 等	畳のサイズ規格
イ草	いぐさ	畳表の原材料となる植物
目積	めせき	目の細かい畳表。縁なし畳に使う
框	かまち	畳の短辺側の縁
敷き合わせ	しきあわせ	部屋の寸法に合わせて畳を組む作業

1-3. サイズ規格（新潟は地域差あり、必ず現地計測）

- 京間（本間）：955×1910mm

- 中京間：910×1820mm
- 江戸間：880×1760mm
- 団地間：850×1700mm

※サイズの呼称はあくまで目安。新潟県内でも住宅ごとに違うため、現地計測が必須です。

1-4. 畳の素材バリエーション

- 国産イ草：香り・しなやかさが特長。価格は高め。
- 中国産イ草：流通量が多く、価格を抑えやすい。
- 和紙表：日焼け・色あせに強い。色のバリエーションが豊富。
- 樹脂表：水拭き OK、ペット・店舗向け。畳らしい香りは弱い。

確認テスト①

10. 畳の 3 つのパーツの名前は？
11. 表替え・裏返し・新調の違いを一言で説明できるか？
12. 「縁なし畳」を別名で何という？

第 2 章　お客様対応の基本

2-1. 訪問前の準備チェックリスト

- ☐ 名刺・社員証
- ☐ 採寸メモ、巻尺、白手袋（畳の汚れ防止）
- ☐ サンプル（イ草・和紙・樹脂、縁の色見本）
- ☐ カタログ／チラシ／お見積もりフォーマット
- ☐ 靴下の清潔（畳の上に上がるため）
- ☐ 訪問先の過去取引履歴を確認したか

2-2. 訪問時の所作（10 カ条）

13. 玄関では明るく、しかし大声を出さない。
14. インターホン・呼び鈴は 1 回。出てくるまで 20 秒は待つ。
15. 玄関で「失礼します」と一礼してから入る。
16. 靴は揃える。出入り口側に向けて並べる。
17. 部屋に入る前に手のひらを開いて見せ、白手袋を取り出す。
18. 畳の上では正座か立膝。あぐらは避ける。
19. 採寸時、巻尺の金具で畳を傷つけない。
20. 価格を口頭で伝えるときは、必ず書面でも残す。
21. 帰る前に「いま気になるところはありますか？」と聞く。
22. 帰宅後、当日中にお礼の連絡（電話／LINE／はがき）。

2-3. 言葉づかいの原則

- 「お客様」「ご家族様」「お住まい」「拝見させていただく」
- 専門用語は必ずやさしい言葉で言い換える。
- 「畳床」→「畳の土台」「中身」
- 「裏返し」→「畳表をひっくり返す方法」

確認テスト②

23. 訪問前に持っていく道具を 5 つ挙げよ。
24. お客様の家に上がるときの一礼は何という？
25. 価格を伝えるとき、口頭以外に何を残す？

第 3 章　問い合わせ時の確認項目（電話・LINE・店頭共通）

3-1. 必ず聞く 7 項目

26. お名前・ご連絡先（折り返し用）
27. ご住所（おおまかな町名までで OK、現地調査の段取り）
28. 何畳のお部屋か（1 部屋／複数部屋／枚数）
29. 最後に張り替えた時期（何年前くらいか）
30. 気になっている症状（色あせ／こすれ／カビ／ふかつき）
31. ご希望の時期（いつまでに仕上げたいか）
32. ご予算の目安（言いにくい場合は無理に聞かない）

3-2. プラスで聞けるとよい項目

- ペット・小さなお子様の有無（素材選定の参考）
- 過去に他社で施工された経験
- 当店をどこで知ったか（口コミ・SNS・チラシ等）
- 駐車スペースの有無（搬入経路の確認）

3-3. 問い合わせ時の NG ワード

- 「それくらい自分で見ればわかりますよ」
- 「他のお宅では普通ですよ」
- 「とにかく一回来てください」（来店を強要する印象）
- 「安いプランしか売れないんですか？」

3-4. 問い合わせメモのフォーマット例

項目	記入欄
受付日時／受付者	年　月　日　時　分／受付者：

項目	記入欄
お客様名／ご連絡先	／
ご住所	
お部屋	畳　×　部屋
最終張替え	約　　年前
症状	
ご希望時期	月　日頃まで
ご予算感	
備考	
次のアクション	現調日　　月　　日　　時、見積もり提出予定　　月　　日

確認テスト③

33. 問い合わせ時に必ず聞く 7 項目を挙げよ。
34. ご予算を聞きにくい場合の対処は？
35. メモに書く「次のアクション」とは何？

第 4 章　注意すべき表現（言ってはいけない／気をつけたい言い回し）

4-1. 言ってはいけない表現

NG 表現	なぜダメか	言い換え例
「絶対」「100%」「必ず」	誇大表現と受け取られ景表法違反のおそれ	「多くのケースで」「経験上」
「最安」「日本一」「No.1」	客観的根拠なしに使うと景表法違反	根拠データがあるときのみ「当社調べ」と明記
「危ないですよ」「ダニで病気になる」	不安あおり、特商法の不実告知に該当しうる	「気になるようなら一度ご相談ください」
「みんな替えてます」	同調圧力。事実でなければ虚偽	「同じ年数のお宅ではご相談が増えています」
「今日決めれば安くします」	強迫的、押し売りの典型	「ご家族とご相談のうえご返事ください」
「うちのが一番」	比較広告のリスク	「当店の特長は____です」

4-2. 気をつけたい言い回し

- 病気・健康効果を断定しない：「アレルギーが治る」「健康になる」は薬機法のリスクあり。
- 環境訴求も慎重に：「100%自然素材」「完全リサイクル」など、根拠が示せない表現は避ける。
- 他社の悪口を言わない：その場の信用を一時的に得ても、長期的に必ず損する。

4-3. 守るべき法令の概要（覚えておく）

- 景品表示法：誇大広告・有利誤認の禁止
- 特定商取引法：訪問販売のクーリング・オフ、書面交付義務、再勧誘禁止
- 消費者契約法：不利益事実の不告知の禁止
- 個人情報保護法：取得した個人情報の利用目的を伝える／第三者提供は同意を得る
- 薬機法：医療的効果をうたわない

確認テスト④

36. 「絶対きれいになりますよ」と言ってはいけない理由は？
37. クーリング・オフの対象になる取引形態は？
38. 他社の悪口を言わない理由は？

第 5 章　現場でやってはいけない NG 行動 ベスト 10

39. お客様の私物に勝手に触る
40. 部屋の写真を許可なく撮る
41. お客様情報を他のお客様の前で話す
42. 値引き交渉でその場で大きな譲歩をする
43. 仏壇・神棚に背を向けて作業する
44. 畳を立てかけて壁や障子を傷つける
45. 採寸時に巻尺の金具で畳・床を傷つける
46. 雨の日に養生せず畳を搬出する
47. 喫煙者でないお客様の家でタバコのにおいを残す
48. 「わからない」を「適当に答える」で済ませる（必ず持ち帰って確認する）

第 6 章　1 日のスケジュール例（OJT イメージ）

時間	内容
8:30	出社・朝礼・スケジュール確認
9:00	配達・引き取り（先輩同行）

時間	内容
11:00	工場で表替え作業見学・補助
12:00	昼食
13:00	現地調査同行（採寸の練習）
15:00	お見積もり書作成（先輩確認）
17:00	翌日準備、顧客カルテ整理
17:30	終礼・日報提出

修了確認

- 各章末テストに全て答えられる
- 用語集の最低 15 語を説明できる
- 訪問所作 10 カ条を暗唱できる
- 問い合わせ時の 7 項目をメモなしで聞ける

修了後は、店長・先輩同行のもとで現地調査からデビューしてください。

第 5 部　畳店のための　生成 AI 活用ガイドライン

> *目的：ChatGPT、Claude、Gemini、Microsoft Copilot などの生成 AI を、畳店の現場で安全に・効果的に・恥をかかずに使うための指針です。*
>
> *大前提：AI は「優秀だが間違うアシスタント」。最終判断と責任は必ず人間が持ちます。*

第 1 章　畳店が AI を使うとよい場面（推奨ユースケース）

1-1. すぐ使える「日常業務」での活用例

49. SNS 投稿文の下書き作成（投稿内容のアイデア出し・季節ネタの提案）
50. チラシ・DM の文章のたたき台（キャッチコピー・本文の候補出し）
51. お客様への返信メール・LINE の下書き（クレーム対応の文面など）
52. 見積もり書のコメント欄文章
53. 電話対応マニュアル・トークスクリプトの整理
54. 問い合わせメモから要点抽出
55. 会議や打ち合わせの議事録要約

1-2. もう一歩踏み込んだ活用例

56. 新人研修テキストの素案作成（このマニュアルも AI で草案を作って人が修正）
57. 画像生成 AI で施工イメージの参考画を作る（※提案書には実写を必ず使う）
58. アンケート結果の傾向分析（自由回答のグループ分け）
59. 業界ニュース・新製品の情報整理
60. 競合店ホームページの構成パターン分析（公開情報のみ）

1-3. 使わないほうがよい場面

- 正確性が命の場面（具体的な法律解釈、税務、医療、補助金の申請可否）
- お客様の個別事情に即した重大判断（最終契約、価格決定）
- 緊急時の判断（事故・苦情のクレーム電話の即時対応）

→ これらは必ず人間が判断し、AI は「相談相手」「下書き作成」までに留めます。

第 2 章　AI に入れてはいけない情報

2-1. 絶対に入力しないでください（赤信号）

分類	具体例
個人を特定できる情報	お客様の氏名・住所・電話番号・メールアドレス
金融・公的番号	クレジットカード番号・口座情報／マイナンバー・運転免許証番号

分類	具体例
位置を特定できる組み合わせ	施工先住所と写真の組み合わせ
取引機密	取引先工務店との未公開契約条件・価格表
人事情報	従業員の個人情報・人事評価
未公開の内部情報	未公開の社内会議の議事録／特許出願前のアイデア・商品開発情報

2-2. 入れるなら必ず加工してから（黄信号）

- 顧客情報を相談したいとき →「A さん」「B 様」など仮名に置き換える
- 住所 →「新潟県内のお客様」程度に抽象化
- 金額 → 概算や倍率に変える
- 写真 → 顔・表札・ナンバープレートはモザイク／削除

2-3. 比較的安全に入れてよい情報（青信号）

- 一般公開済みの自社情報（HP に載っている内容）
- 業界用語の解説依頼
- 公開済みのチラシ案・SNS 投稿案
- 架空のシナリオ（「もし〇〇な場合の対応は？」）

2-4. なぜ気をつけるのか

入力した情報が AI 事業者のサーバーに送られ、サービス改善やモデル学習に使われる可能性があります。法人プラン・オプトアウト設定など条件によって扱いは変わりますが、「ネットに書き込んでいるのと同じ」と考えるのが安全です。

第 3 章　著作権・肖像権・商標への注意

3-1. 著作権

- 他社のチラシ・カタログ・HP 文章をそのまま AI に食わせて、文体だけ変えて自社で使うのはアウトに近いグレーです。引用や下敷きにする場合も、自社の言葉で書き直してください。
- AI が他人の文章を学習した結果を出力することがあるので、出てきた文章が既存作品とそっくりでないか、念のため Google 検索で確認します。
- 画像生成 AI で作った画像も、著作権の扱いはまだ整理途中です。商用利用 OK のサービスを選び、利用規約を必ず読みます。

3-2. 肖像権・パブリシティ権

- お客様の顔が写る写真を SNS・HP・AI に入れる前に、書面で同意を取ります。

- 子どもの写真は特に慎重に。保護者の許可を文書で残す。
- 著名人・芸能人・キャラクターを連想させる画像を AI で生成して使うのは避けてください。

3-3. 商標

- 「畳」「畳店」など一般名詞は問題ありませんが、特定ブランド名（例：「〇〇製畳」「△△エコ畳」）を自社サービスのように使うのは商標権侵害のおそれがあります。
- AI が生成したキャッチコピーが、他社の登録商標と被っていないか、特許情報プラットフォーム（J-PlatPat）で軽く検索することをおすすめします。

3-4. その他のリスク

- 景品表示法：AI が「日本一」「最安」など書きやすい誇大表現を出してくることがあります。必ず人が削除してください。
- 薬機法：「アレルギーが治る」「健康になる」などの表現も同様に AI が書きがち。要削除。
- 個人情報保護法：AI に入れた情報が外に出るリスクは 2-1 で説明したとおり。

第 4 章　AI の回答をうのみにしないためのチェック項目

4-1. AI 出力の「3 つの落とし穴」

61. 事実と違うことを、自信たっぷりに言う（ハルシネーション）
62. 古い情報をいまの情報として出す（学習時点以降が反映されない）
63. 法律・規制・補助金は地域差・年度差を無視しがち

4-2. 出力後の必須チェックリスト

AI が出してきた文章・データを使う前に、以下を必ず確認してください。

- ☐ 事実関係：数字・固有名詞・年号は、公式情報（自治体 HP・業界団体・メーカー）で裏取りしたか？
- ☐ 法律・補助金：「〇〇年改正」「〇〇補助金」の情報は今年度のものか？
- ☐ 誇大表現：「絶対」「最安」「No.1」「健康になる」などが入っていないか？
- ☐ 他社言及：他社の悪口、比較で不利にする表現はないか？
- ☐ 個人情報：実名・住所・顔写真など、入れるべきでない情報を含んでいないか？
- ☐ 既存作品との類似：キャッチコピーや文章を検索して、酷似がないか？
- ☐ 会社の立場と一致：店主・経営者の方針と矛盾しないか？
- ☐ 方言・地域性：新潟のお客様に違和感のない言い回しか？（AI は標準語で書きがち）

4-3. シーン別「最終チェック担当」を決めておく

シーン	最終チェック担当
SNS 投稿	店長または広報担当
チラシ・DM	店主＋外部デザイナー
見積書のコメント	担当営業＋店長
法律・補助金関連	必ず専門家（社労士・税理士・弁護士）

4-4. AI に渡すプロンプトの基本テンプレ（参考）

> *【あなたの役割】あなたは新潟県の畳店の広報を手伝うコピーライターです。 【目的】（例：60 代以上の既存顧客に向けて、表替えを案内するハガキ DM 文を作成する） 【制約】・文字数：200 字程度 ・誇大表現（絶対、最安、No.1）は使わない ・押し売りに聞こえる表現は使わない ・健康効果・医学的効果はうたわない ・個人情報・店名は仮名「○○畳店」とする 【出力】案を 3 パターン出してください。それぞれの「狙い」も一言で添えてください。*

第 5 章　お店として決めておくこと（運用ルール案）

以下を全スタッフで共有し、誓約書として机に貼っておくことを推奨します。

64. AI に顧客情報を入れない（仮名・抽象化が原則）
65. AI が出した文章・画像は、必ず人がチェックしてから外に出す
66. AI で作ったとお客様に説明を求められたら、正直に答える
67. 無料の個人プランで業務情報を扱う場合、入力データの扱いを毎月確認する
68. 困ったら、まず店長・店主に相談する

万一トラブルが起きたとき

69. すぐ該当の投稿・文書を取り下げる
70. 影響範囲を記録する（誰に・いつ・どの内容が届いたか）
71. 必要に応じて、関係するお客様・取引先に説明する
72. 再発防止策を会議で共有する
73. 重大な場合は弁護士・行政書士に相談する

補足：AI 活用 はじめの 30 日プラン

日数	取り組み
1〜3 日目	個人プランで触ってみる（自己紹介・畳の歴史を聞いてみる）

日数	取り組み
4〜7 日目	SNS 投稿の下書きを 1 日 1 本作ってもらう（公開はしない）
8〜14 日目	既存のチラシを AI にリライトさせ、人が手直しする練習
15〜21 日目	顧客対応のメール・電話トークの下書きを試す
22〜30 日目	店全体での運用ルールを確定、誓約書を共有

本資料は、経営コンサルタント／Web マーケター／コピーライター／研修マニュアル作成担当／AI 活用・リスク管理アドバイザーの 5 者の視点から、新潟県の畳店向けに作成された「たたき台」です。

実務にあたっては、店舗の実情・お客様の状況・最新の法令を踏まえ、必ず人間が確認・修正してご活用ください。