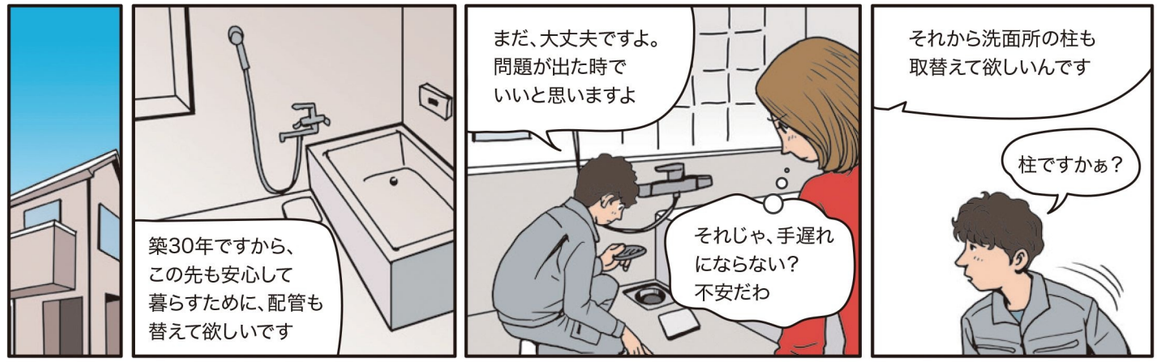
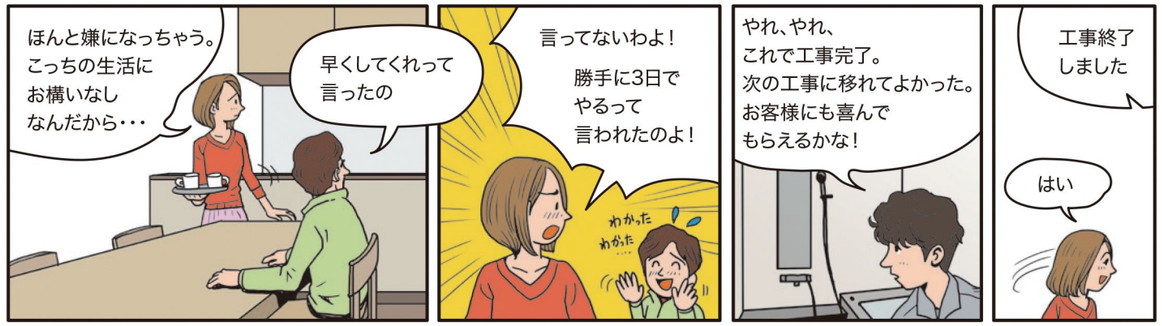
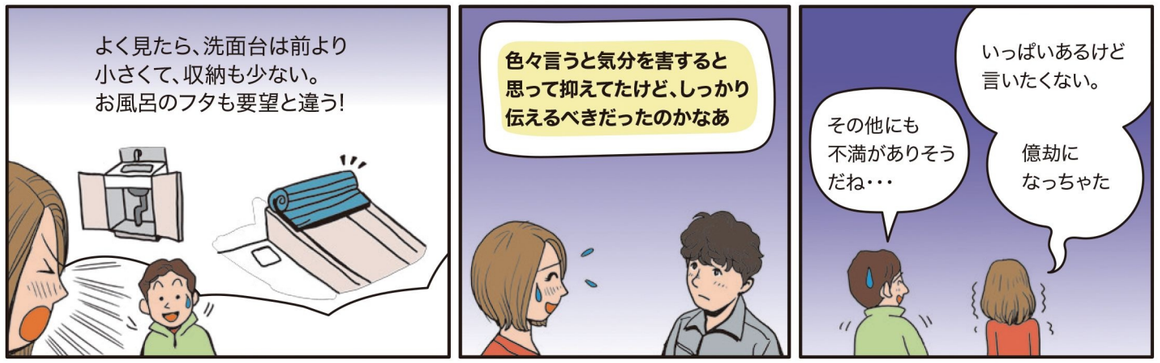
不満を抱えたまま暮らさなければならないと思うと、悲しくなる

実例

夢を抱いてリフォームしようと思ったのに、元請業者様は要望を聞いてくれない。工事内容にも不満がいっぱい。お客様は、「これならリフォームしない方がよかった」「この先も、気に入らない家で生活していくと思うと、悲しくなる」と、落胆されています。







お客様のご不安・ご不満ポイント

- ●要望や不安を伝えても、聞いてくれない。業者さんの対応は「自分の家じゃないから面倒」といった感じで、要望や不安を言えなくなりました。
- ●費用をかけ、思い切ってリフォームしたかったのに、要望を聞いてもらえず、中途半端で後悔の残るリフォームになって、悲しくなりました。

お客様が期待していること

- ●客の要望や不安を、しっかり聞いていただきたい。できないなら、できない理由を説明して欲しいです。
- ●工事の知識がない私たち客にも理解できるよう、初歩的なところから説明してもらえると嬉しいです。

このような声も入ってきています

リフォームしたいが、煩わしいとも思う。どうすればいいのか、教えて欲しい。

「夫婦ともに元気なうちに」という思いと、「煩わしいからもういいかな」という思いとの闘いです。親身になって、私たち夫婦の要望、不安を聞いてくれる専門家に相談したいのですが…。

（サポートデスクの対応）
ご夫婦のリフォームに対する思いをしっかりヒアリング。今、そして将来、少しでも暮らしやすい空間にするために、元気なうちにリフォームした方がよいこと、具体的にはどうすればよいのかをお伝えしました。

お役立ちツール

TOTOリモデルクラブ情報広場（リモデルクラブ店様専用サイト）

■工事指示書

工事関係者間で、工事内容の情報を共有化するツール。「工事指示書」を使えば「その現場に応じた対応」を工事関係者に伝達できます。

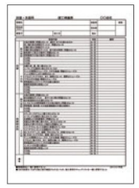
■現場作業心得

施工スタッフ全員に施工時の心得を伝達するツールです。施工スタッフに渡したり、施工現場に掲示します。

■安全・品質管理自己チェックシート

シートに記載した項目に採点することで、安全・品質管理が実施できます。

■竣工検査表



竣工時の自主検査項目を一覧表にしています。誰が実施しても、同一レベルの自主検査が行えます。

2019. 12. 1