



水漏れが心配！正しい工事なの？業者の「大丈夫」が信用できない！

案例

せっかくモルタルに塗り替えたのにユニットバスが入らず、一部をけずりました。お客様は、防水のためにモルタルを塗ったはずなのに、一部をけずったことで水漏れがしないか心配。元請業者様に聞いても、「大丈夫」の一点張りです。根拠が分からぬので、水漏れが心配で眠れない状態だと言います。

TOTOリモデルサポートデスク

水漏れが心配で
眠れないんです

眠れないとは、ただ事では
ありませんね。
状況をお話しください

浴室のリフォームで、タイルをはがして
モルタルに塗り替えました

ところが、ユニットバスを
設置しようとしたところ、モルタルに
当たってしまうことが分かりました

壁のモルタルを再度
けずって、ユニットバスを
設置しましたが

防水でモルタルを塗ったと
思っていたので、水漏れしないか、
心配になりました

業者に聞いたら、
理由の説明もなく、
「大丈夫」の一点張りです

私には
「大丈夫」の
根拠が分からず、
不安を抱えたまま
引渡しになってしま
いました

ユニットバスから
出てきた水は、
モルタル部分で防水して
いるんじゃないの？
どうして、大丈夫
と言うのかな

そのことを考えると、
日増しに不安が膨らんで
眠れません

これは大変！
ご安心
いただか
ないと

大丈夫です！
ご安心ください！

ユニットバス自体から
水漏れすることは
ありません



ですから、モルタルにも
水は伝わりません。
さらに、ご説明すると…

なるほど

詳しく説明いただきて、
水漏れしない理由が
よく分かりました

私も、ふと疑問に
思って業者さんに
聞いたんですよ



その時点で、今のように
説明してくれたら、
心配の種が大きくな
なかつたですね

業者さんも
なぜ説明して
くれなかつたん
でしょう

でも安心しました。
これで、ゆっくり
眠れそうです

私もほっと
しました

お客様のご不安・ご不満ポイント

このような声も入ってきてています

●業者さんは、「大丈夫」の一点張りですが、根拠を説明してくれません。

●根拠がなく、口先だけで「大丈夫」と言っているのかと、
疑心暗鬼になってしまいます。

お客様が期待していること

●「水漏れが心配」に対し、「大丈夫」だけでは、なぜ、そう
言い切れるのかが分かりません。「大丈夫」の根拠を、素
人でも理解できる言葉で説明してもらい、理解・納得でき
た時にはじめて信用できます。

大丈夫な
理由を
教えて！

そうしないと
安心できないわ

なぜ、できないの？ 理由を聞きたい！
でも、聞いてもいいのか、迷っている。

最初は「できる」、現地調査後に「できない」と言われました。
こちらは素人なので、うるさいと思われるのではないかと思
って、「できない理由」を聞けないでいます。

うるさいと
思われたくない
ないし…

聞きたくても
聞けない

(サポートデスクの対応)

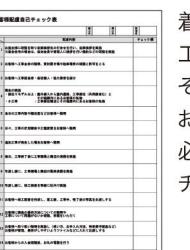
ご不明な点があれば、どんなことでも元請業者様に聞かれ
ることをおすすめしました。お客様は、「不安を抱えたまま工
事をしたくないし、後で後悔したくないから、とにかく聞いて
みる」と、おっしゃいました。

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)



■お客様配慮自己チェック表



着工前・工事中・
工事完了後、それ
ぞのシーンで、
お客様への配慮が
必要な内容を自己
チェックできます。

■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。

■工事進行状況ご報告書



お客様に施工の進
行状況を逐次報
告するためのツー
ルです。
報告を受けること
で、お客様も安心・
信頼します。