



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！

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。根拠が分からないので、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。状況をお話してください

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



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 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ください！

そうしないと安心できないわ

このような声も入ってきています

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

項目	確認
1. 現場作業時、お客様の安全を確保しているか	
2. 現場作業時、お客様のプライバシーを確保しているか	
3. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
4. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
5. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
6. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
7. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
8. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
9. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
10. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	

着工前・工事中・工事完了後、それぞれのシーンで、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

項目	確認
1. 現場作業時、お客様の安全を確保しているか	
2. 現場作業時、お客様のプライバシーを確保しているか	
3. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
4. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
5. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
6. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
7. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
8. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
9. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
10. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	

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。

■工事進行状況報告書

項目	確認
1. 現場作業時、お客様の安全を確保しているか	
2. 現場作業時、お客様のプライバシーを確保しているか	
3. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
4. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
5. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
6. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
7. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
8. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
9. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	
10. 現場作業時、お客様の生活環境を配慮しているか	

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。