


責任者は元請業者でしょ。下請に説明・お詫びさせて知らん顔なんて、無責任！

おふろの解体後に、製品の納入が間に合わないことが判明。お客様は、おふろのない生活を余儀なくされました。ところが、お詫びに来たのは販売店の担当者だけで、元請業者様からは説明もお詫びもありません。その後、不備があっても対応するのは下請業者のみ。お客様は「元請の責任を果たしていない」と、カンカンです。






エエーッ！納品が遅れるの

工期も決まっているし、職人も手配しちゃっているしそりゃマズいな

申し訳ありません

手配が遅れたのはウチの責任ですからお客様にお詫びしてきます

まあ、お詫びすれば大丈夫だろう。行って来てよ



そんなあ。そのために予定も組んでいたのに

申し訳ございません

第一、どうしてあなただけがお詫びに来るの

発注を忘れたのはウチですから…すべてウチが悪いんです

発注ミスはお宅の責任としてもウチは元請業者と契約しているんだよ。元請の人もあるのが筋でしょ



あなたを責めても仕方ないからとにかく工事をちゃんとやってください

ハイ！


引き渡し時ー

おや？

水が汚れている。一難去ってまた一難かあ

ねえ、水が汚れているんだけど

はい！？




工事に問題があったんじゃないの

いえ いえ いえ…

10年前に交換された給湯器が原因かと…。追いだき配管の汚れで、そのうち出なくなります

最初だけね。だったらいけど…

ハイ！




はあ～

引渡し時も元請業者は来ない。ちゃんと点検してくれれば汚れを心配しなくて済んだのに。まったく！

ご苦労さまでした

やっと工事が終わったけど疲れちゃったよ

それにしても、元請の営業担当。顔を出したのは、契約の時だけだよ。その後、なんの連絡もない



下請にお願いするのはいいとして、丸投げはちょっと…

そうよね

元請としての責任を果たしていないし、気づかいてもまったくくない

私もそう思う

もう次はないね。トイレは別の業者を探そう

お客様のご不安・ご不満ポイント

- 工期が遅れたのに、元請業者からは理由の説明、お詫びがなく、元請業者の責任を果たしているとは思えません。
- 元請業者は、営業担当が契約時に顔を出しただけで、その後は連絡ひとつありません。下請業者に「丸投げ」って感じです。

まず、元請がお詫びに来るのが当然

下請だけ来ても丸投げって感じじゃない！


お客様が期待していること

- 契約先である元請には、工事の内容、仕上り、工事後の対応など、すべてにおいて元請の役割・責任を果たす義務があると思います。元請は、顧客にとって最も頼れる存在であって欲しいです。

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)

■工程表




お客様や施工スタッフ全員に渡して事前確認・進行管理の徹底を図ります。

■安全・品質管理自己チェックシート



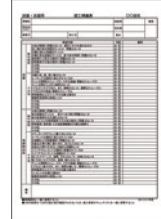
シートに記載した項目に採点することで、安全・品質管理が実施できます。

■お客様アンケート



工事完了後、お客様の満足度を調査するアンケート用紙です。お客様の評価が分かり、今後に活かれます。

■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。