



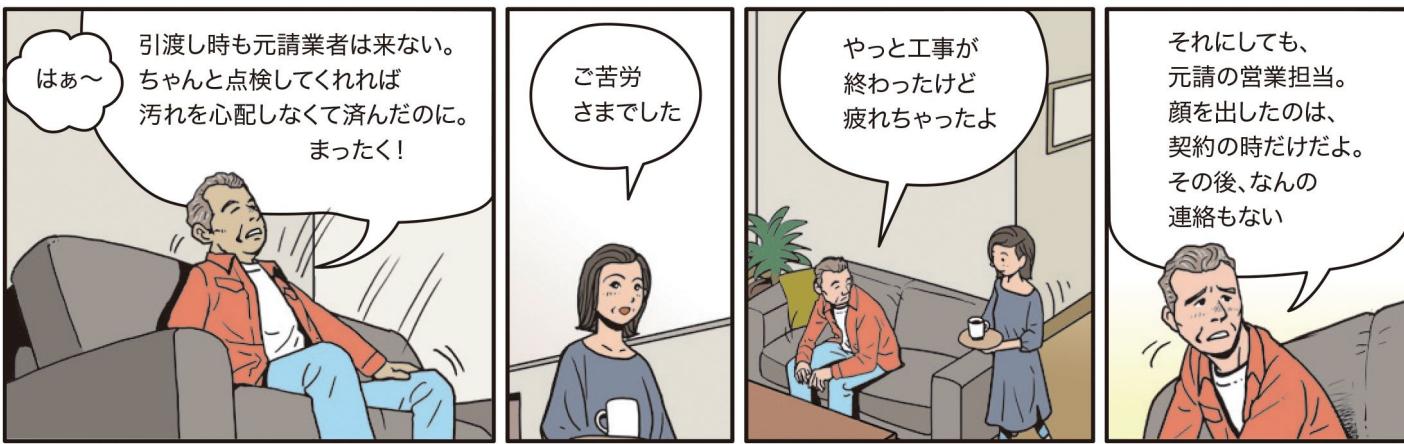
責任者は元請業者でしょ。下請に説明・お詫びさせて知らん顔なんて、無責任！



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。



【あんしんリモ델読本】(21) 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います

工事の不備を下請に丸投げしようとしている。他で直したい。

●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。

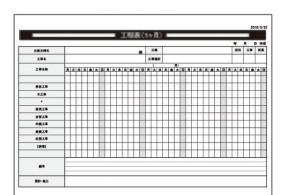
（サポートデスクの対応）
お客様、元請業者様双方のご要望で、別の業者様が手直しました。

お役立ちツール

TOTOリモ델クラブ情報広場(リモ델クラブ店様専用サイト)



■工程表



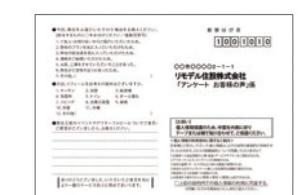
お客様や施工スタッフ全員に渡して事前確認・進行管理の徹底を図ります。

■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



工事完了後に、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、今後に活かせます。

■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。