



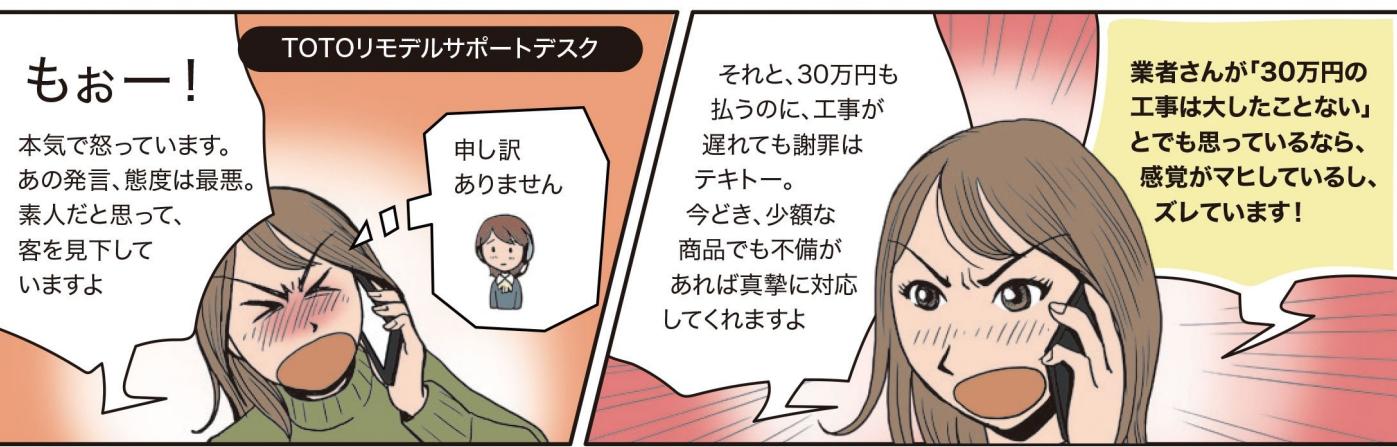
手抜き工事をされても困るから、なにがあっても業者には言えない！

お客様は、「業者の対応、態度、発言が許せない」と、怒り心頭。「素人だと思って見下している」とさえおっしゃっています。それでも、「なにか言ったことで気分を悪くして、手抜き工事をしないか心配」といった理由で、元請業者様にはなにも伝えられません。しかし、内心は思い出すだけでも怒りが込み上げてくるようです。

案例



【あんしんリモodel読本】【22】手抜き工事をされても困るから、なにがあっても業者には言えない！



それと、30万円も払うのに、工事が遅れても謝罪はテキトー。今どき、少額な商品でも不備があれば真摯に対応してくれますよ

業者さんが「30万円の工事は大したことない」とでも思っているなら、感覚がマヒしているし、ズレています！



怒っていないように見えるからってなめないで！ 悪気がないとしても、社会人として最低限のマナーは守って！

あなたののこと、今の時代、レッドカード、即退場ですって教えてやりたいですよ

このような声も入ってきてます



工事内容に不安があっても、苦情のひとつも言えないでいます。

工事の手際が悪く、仕上がりが心配。業者になにか言うと（伝わると）、悪く思われないか不安で、業者には苦情のひとつも言えません。



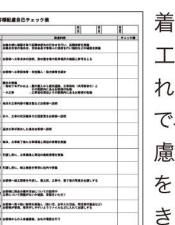
(サポートデスクの対応)
お客様からのお話で、元請業者様が手抜き工事をすることはありません。どうしても心配であれば、デスクからお伝えすることも可能とお話しし、安心していただきました。

お役立ちツール

TOTOリモodelクラブ情報広場(リモodelクラブ店様専用サイト)



■お客様配慮自己チェック表



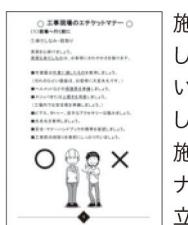
着工前・工事中・工事完了後、それぞれのシーンで、お客様への配慮が必要な内容を自己チェックできます。

■お客様対応マナーガイド



社内スタッフ、社外の協力会社も含めてお客様への対応マナーの基準を提示して、マナーの徹底を図るツールです。

■施工マナーガイド



施工現場で徹底しなければならないマナーを解説したガイドです。施工スタッフのマナー向上にお役立ていただけます。

■クレーム報告書



施工時に発生したお客様からのクレームに対処するツールです。迅速かつ適切な対応が行え、クレームの拡大を防止できます。