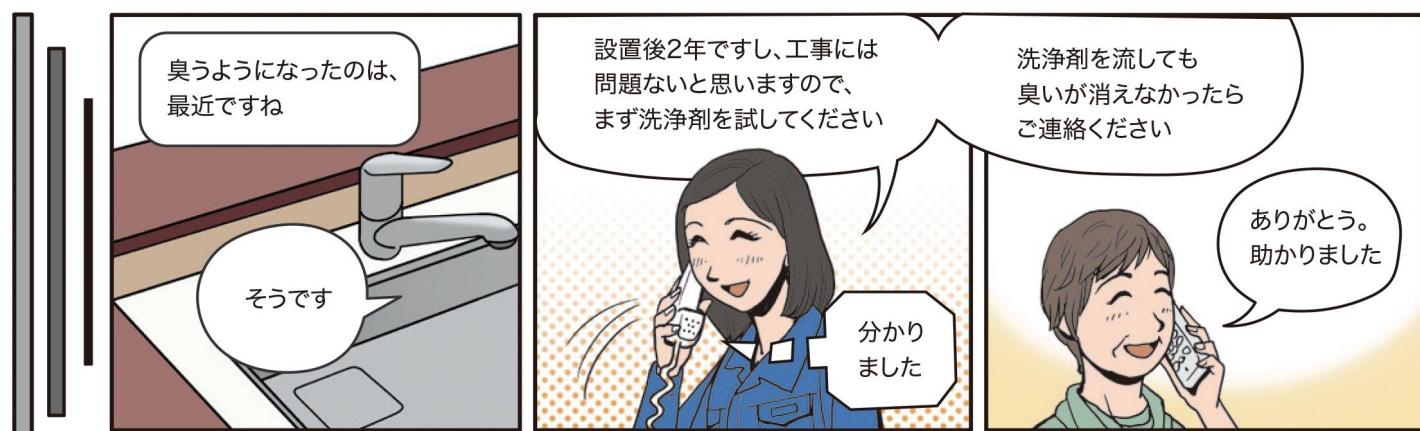




業者さんに教えられた方法で直らず、不安！直らなかつた時のこととも知りたかった！

妄想

リフォームして2年後に、キッチンの配管部から悪臭が漂うように…。元請業者様に相談したら、「まず洗浄剤を試してください」と教えられ、やってみたが直らない。「聞き方が悪かったのかしら」と、悩まれています。もう一度聞きたくても、「せっかく教えてくれたのに、業者さんに悪いような気がして」と、連絡をためらっています。



【あんしんリモ델読本】【24】業者さんに教えられた方法で直らず、不安！直らなかつた時のこととも知りたかった！



よく分かりました。伺ったことを思い浮かべながら、もう一度、業者さんに相談します



どうだったお母さん。直った？

直ったわ。防臭栓というのが原因だったみたい

直ったのに、どうして浮かない顔してるの。楽しくお料理できて嬉しいの？



業者さんは、まずは洗浄、それがダメなら、接続部分と考えたみたい



だったら、最初に聞いた時に、それを教えてくれればよかったのに。



あれだけ悩んだのにちょっと残念って。出ました！お母さんらしい発言。業者さあ～ん。母の気持ち、分かってくださいねえー

お客様のご不満・ご不安のポイント

- まずは洗浄、それがダメなら接続部分と考えていたなら、最初に両方とも教えて欲しかった！
- 想定される原因と対策をすべて教えてくれないと、今なにをしているのか、直らなかつたらどうすればよいのかが分からず、不安になってしまいます。

お客様が期待していること

- 「まずこれを試して、ダメなら次は…」と、丁寧に教えてください。そうすれば、安心できます。
- 「せっかく業者さんに教えてもらったのに、上手くいかない。どうしよう。もう一度聞きたいけど、聞きづらい」と思う人がいることも、分かってくださいね。



フードが頭に当たる。信じられない。こんなことって、あるの？

身長が170cmのためか、フードが頭に当たります。業者さんは、システムキッチンだからフードの高さは変更できないと言うだけです。せめて、できない理由くらい説明してくれてもいいのに…。

(サポートデスクの対応)

元請業者様に、高さを調整できない理由を再度ご確認いただくようおすすめしました。また、火災予防上、コンロ上方に一定の空間を確保するのは、国内では共通です。逆に大きすぎると排気効率が下がりますと、お伝えしました。

お役立ちツール

COM-ET

■施工ガイド



I型キッチンの組立・設置方法のガイドです。



TOTOリモ델ライブラリー

■キッチンまるごとお掃除



「こんな時どうしよう」を解決する方法をご紹介しています。

