



### 使い方をしっかり説明してくれないと、使えない!「取説を読め」では、無責任!

実家にいるご高齢のお母様の今後の暮らしを考えて、娘さんがリフォームを提案。お二人でプランを考え、大いに盛り上がり、完成の日を心待ちにしていました。ところが、娘さんが実家を訪れると、お母様が途方に迷っていました。取説を渡されただけで使い方の説明もなく、使いたくても使えない状況だったのです。



【あんしんリモデル読本】【25】使い方をしっかり説明してくれないと、使えない!「取説を読め」では、無責任!



#### お客様のご不安・ご不満ポイント

- 当たり前のことであるはずの「使い方説明」がなく、使えません。「誰でも説明書を読めば分かる」と思っているのでしょうか。
- 保証書に期間の記載、社印がなく、取扱いシールは袋に入ったまま。使い方の説明がないことも含め、「設置したら仕事は終わり」って感じです。

#### お客様が期待されていること

- 私たちは、モノだけでなく、その後の快適な生活にお金を支払いたいと思っています。
- 慣れていない新しい設備を、どのように使用すれば快適・便利に使えるのか。時間をかけて丁寧に説明して欲しいです。間違った使い方をして、せっかく手に入れた快適な生活を台無しにしたくないですから…。

#### 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)



##### ■ご愛用のしおり・保証書ファイル



商品の取扱説明書・保証書が保管できるファイルです。営業担当者の名刺などもファイルにセットできます。

##### ■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、今後に活かします。

##### ■フォローはがき(4連)



1カ月~11ヵ月後まで、4回忘れずに送れるよう、4連続になっています。

##### ■フォローはがき



引き渡し後1年を経過した時期にはがきを送付することで、貴店の気遣いをお客様に伝えます。お客様も貴店への印象を強めます。

#### このような声も入ってきています



もしかして、部材の付け忘れ? 説明もなく、放置したままで不明。

部材と浄水器カートリッジが、引出しの中に入っていました。業者さんからはなにも聞いていません。どうしたらいいのでしょうか?

必要なものか分からない



黙って置いて行ったのよ

(サポートデスクの対応)

元請業者様へ確認した結果、「余った部材は代金を払ったお客様のもの」「カートリッジは使用者が取付けるもの(説明書に記載あり)」という認識で対応したことが判明。しかし、お客様には伝わっていなかったため、元請業者様からお客様へご説明いただくこととなりました。