

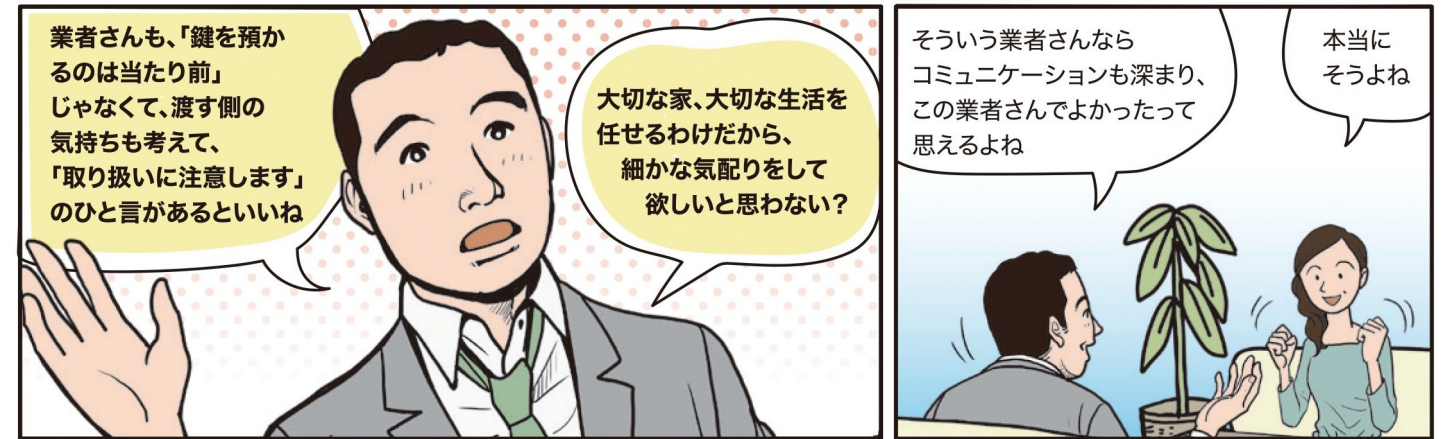


鍵を預けるって普通のこと？ 私が心配性なのかしら？

リフォーム工事の直前に、元請業者様から言われてご自宅の鍵を預けたお客様。その時は言われるままに鍵を渡してしまったけど、大丈夫かしら？ と不安になりました。業者さんを疑っているわけじゃないけれど、鍵を渡すのって普通のこと？ 私が心配すぎるのかしら…。



翌日



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 鍵を預けるのはとても勇気がいること。リフォーム業界では当たり前のことなの？
- 疑うわけじゃないけど、不安になる。

お客様が期待していること

- 預かって当然ではなくて、「大切な鍵ですから。くれぐれも取り扱いに注意します」のひと言が欲しいです。
- 鍵の預かり書を渡してくれると、さらに安心できます。
- リフォーム工事を依頼する側は、どんなことでもいいに対応して欲しいと思っています。「ご不安や疑問に、ささいなものはない」といった姿勢で対応してくれると、信頼感が増します。

このような声も入ってきています

私が思いつかなかった、実に細かなところまで気を配っていただきました。

- マンションの掲示板に、工事案内のお知らせチラシを貼ってくれました。



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)



■ご自宅鍵預かり書・返却確認書

お客様から鍵をお預かりして工事を行う際に活用できる「預かり書」と「返却確認書」です。

■工事案内

近隣へのご挨拶用のチラシ。戸建て用とマンション用があります。

■近隣承諾書

大掛かりな工事等で近隣の承諾が必要な時に使用できます。