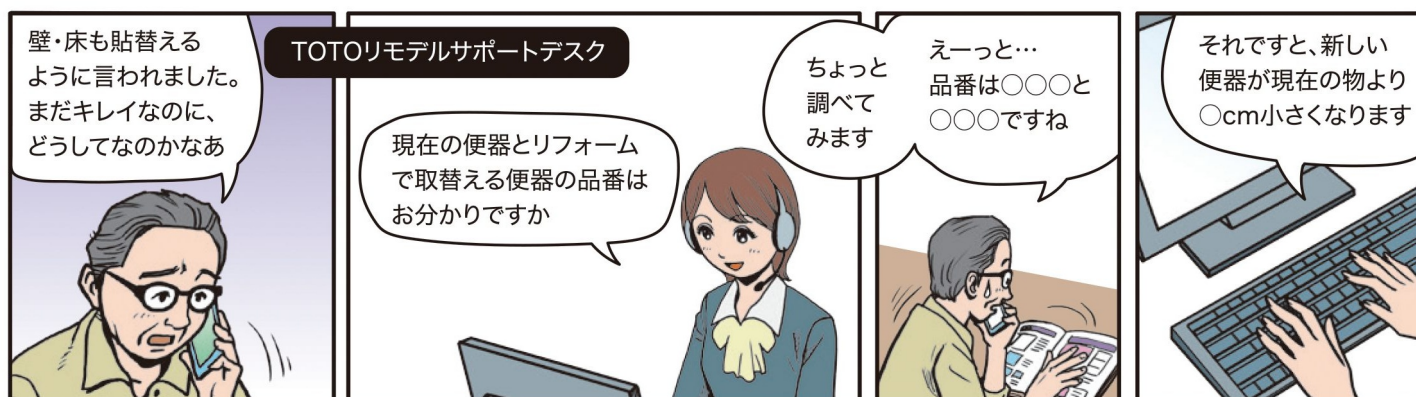
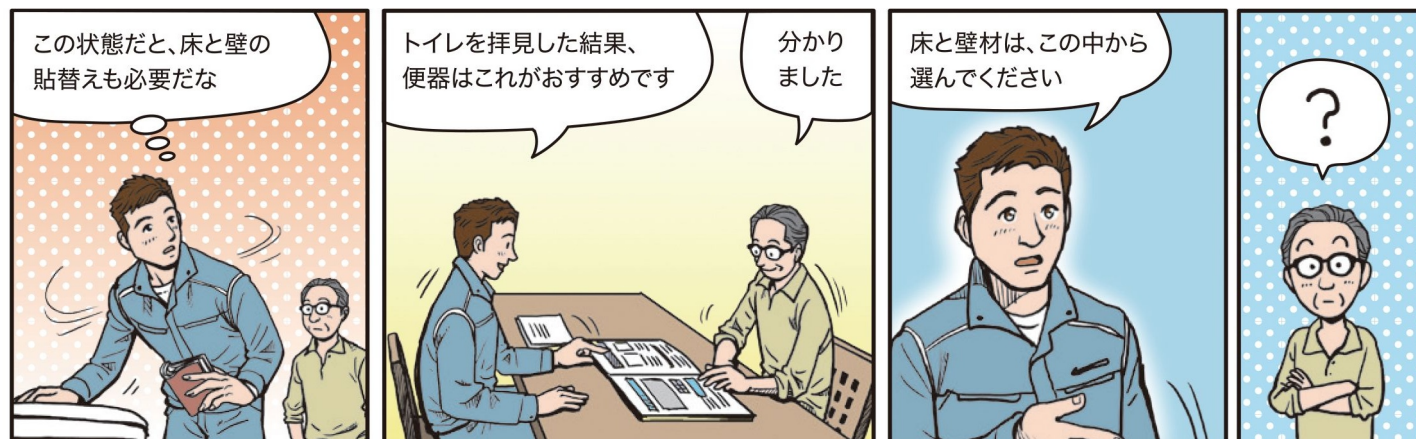




## なぜ、便器とクロスを一緒に替える必要があるの？納得できない。

元請業者様は、トイレの現調時に床・壁の貼替えも必要だと判断しました。一方、お客様は、便器の取替えだけで済むと思っていました。打合せがはじまり、元請業者様は床・壁の貼替えを提案しましたが、お客様は「なぜ、貼替えが必要なの」と思い、結論が出ないまま話が終わってしまいました。



### お客様のご不安・ご不満ポイント

- 便器を取替えただけなのに、要望していない工事の話が出てしまって、「勝手に工事の範囲を広げた」と不審に思ってしまった。

### お客様が期待していること

- リフォームの知識がないため、時には「これさえやればいいんだ」と思い込んでしまったり、決めつけてしまうことがあります。
- たとえ私(お客様)の要望であっても、後で問題が起きる可能性がある場合は、「こういう理由でこうした方がよいと思います」と、ハッキリ伝えて欲しいです。
- そうすれば、「さすがプロ」と思って、信頼感が増します。

### このような声も入ってきています



25年使用した壁紙の上にクロスを貼っていた。てっきり剥がすものと思ってたけど...

便器まわりのクロスの汚れが目立っていたので、クロスの貼替えもお願いしました。工事を開始したところ、業者さんは壁紙を一部しか剥がさず、その上からクロスを貼りました。「剥がさずに貼ると菌が心配」と伝えましたが、「糊に除菌剤が入っているので大丈夫」と言われました。その言葉を受け入れたものの、壁紙の浮きも出てきて心配。貼替えて欲しいです!

<サポートデスクから>

- お客様より「不審に思いつつ、自分の勘違いかもしれないし、直接元請業者に聞けなくて」とご相談がありました。
- 工事が始まる前に、工事範囲と理由をていねいに説明できているといいですね!

### お役立ちツール

#### COM-ET



#### ■大便器取替ガイド 見つかるくん



大便器の種類や寸法などをご確認いただくことができます。

#### TOTOリモデルライブラリー「工事の流れ」



#### ■一般的な工程・工期を掲載



#### ■実際にリフォームした事例動画を紹介

