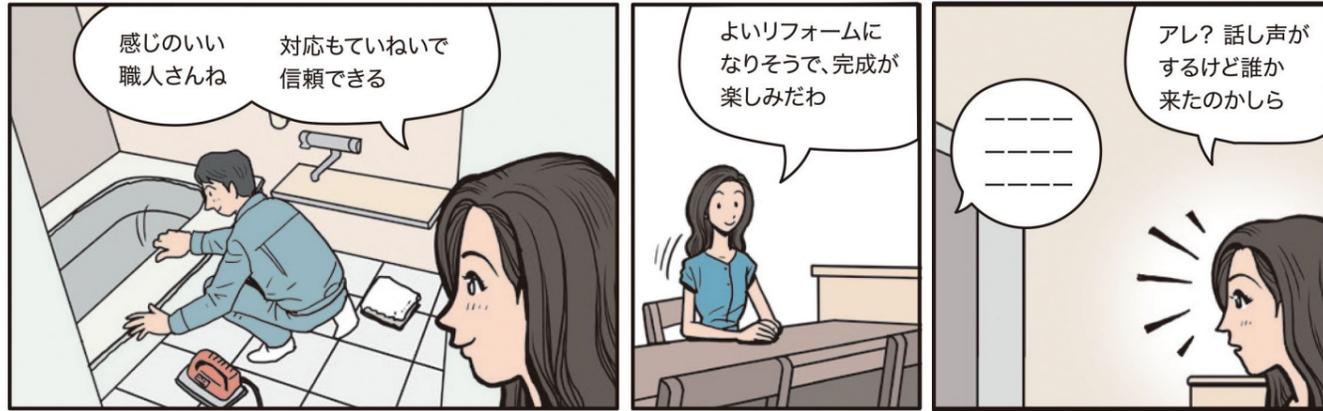


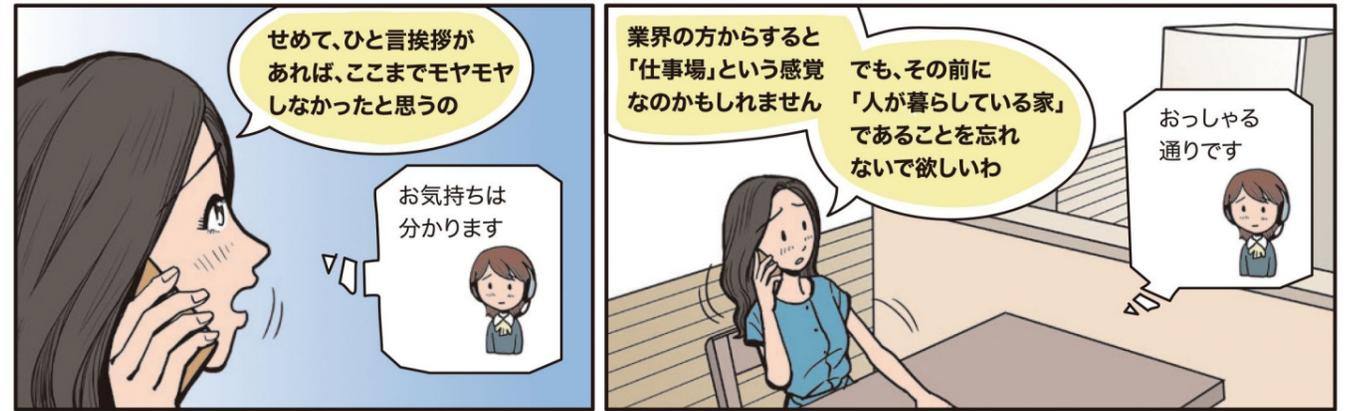
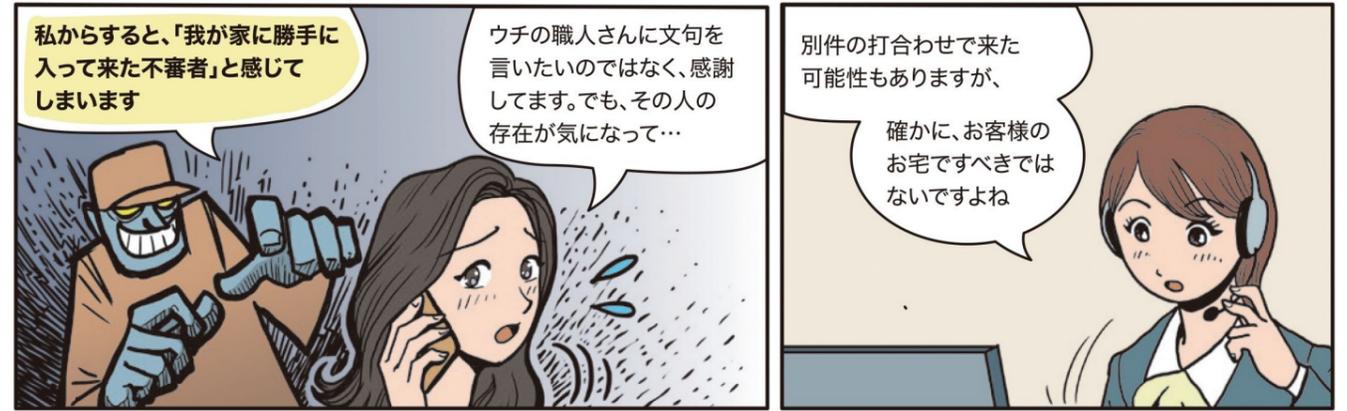


# 「仕事場」かもしれませんが、「私が暮らす家」でもあります。

お客様は、工事に来てくれた職人さんは、とても感じのよい人だと思っていました。ところが、突然知らない人が入って来て、二人で何かを話し合っている様子です。お客様は、自分の家に知らない人が入って来て、挨拶もないのでとても不安になったといいます。



【あんしんリモデル読本】【35】「仕事場」かもしれませんが、「私が暮らす家」でもあります。



## お客様のご不安・ご不満ポイント

- 誰だか分からない人が、挨拶もしないで勝手に入ってきて、不審者だと感じてしまった。
- 職人さんを訪ねてきた人は、仲間の仕事場だと思っているみたいだけど、私が暮らす家であることを忘れないで欲しい。

## このような声も入ってきています



お向かいのお宅の工事で、事前の連絡もなく家の前に工事車両を駐車された。

来客があるため、工事をしている人に車を移動するようにお願いしました。  
1台は移動してくれましたが、もう1台は「その時に言ってください」と言われたんです。態度も非常に横柄で、路上でタバコも吸っていました。  
結局、来客の車を駐車できませんでした。前もって連絡もしないで勝手に車を止められて、迷惑です。

## お客様が期待していること

- 誰だか分からない人が家に居ると、不安になります。他の仕事の打合わせは外でやって欲しいと思います。
- どうしても家の中でやる必要があれば、事前に話してもらい、挨拶や紹介も必要だと思います。

## 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)

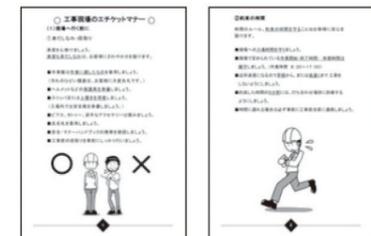


#### ■お客様対応マナーガイド



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。