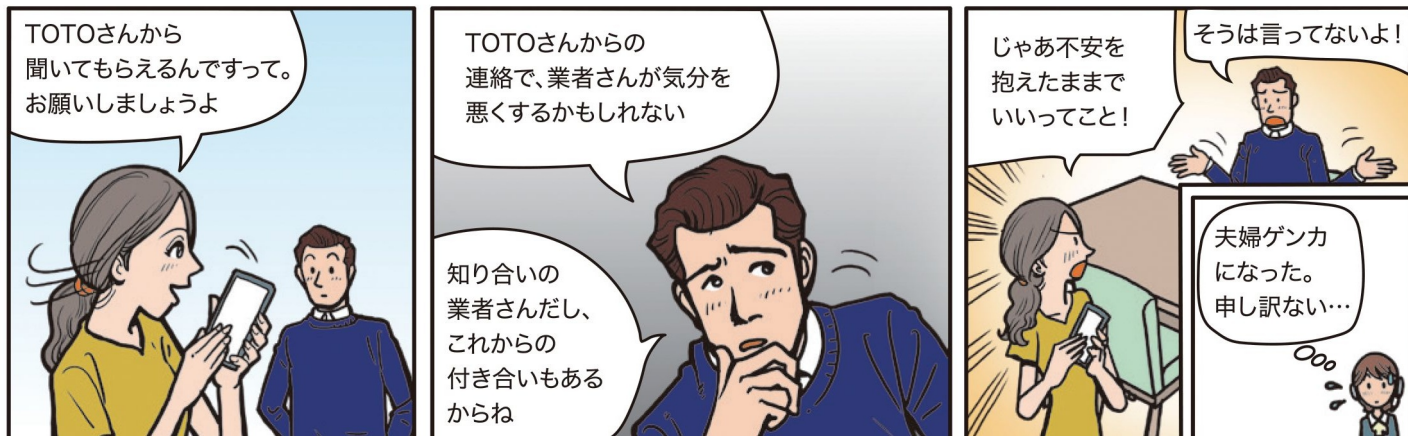
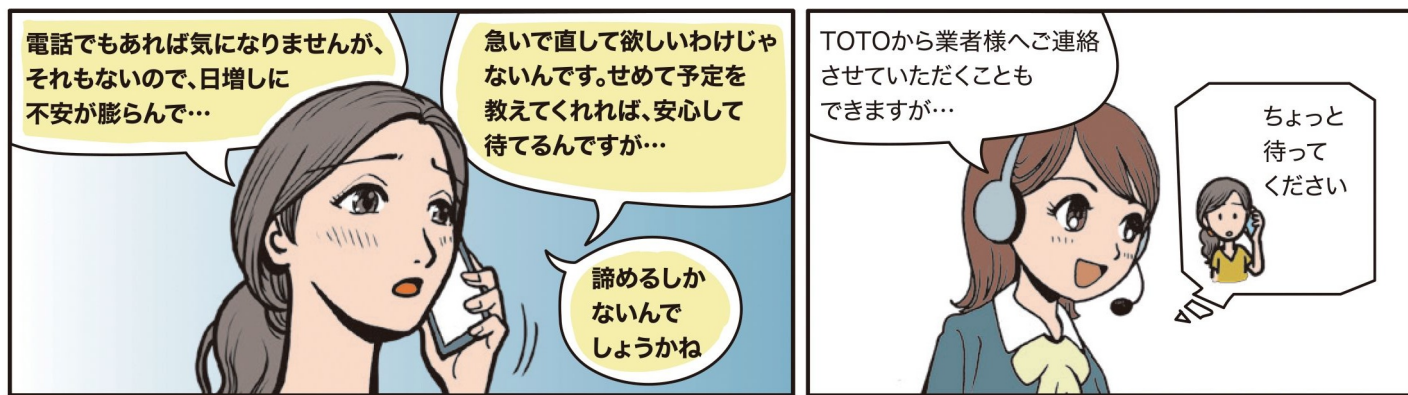
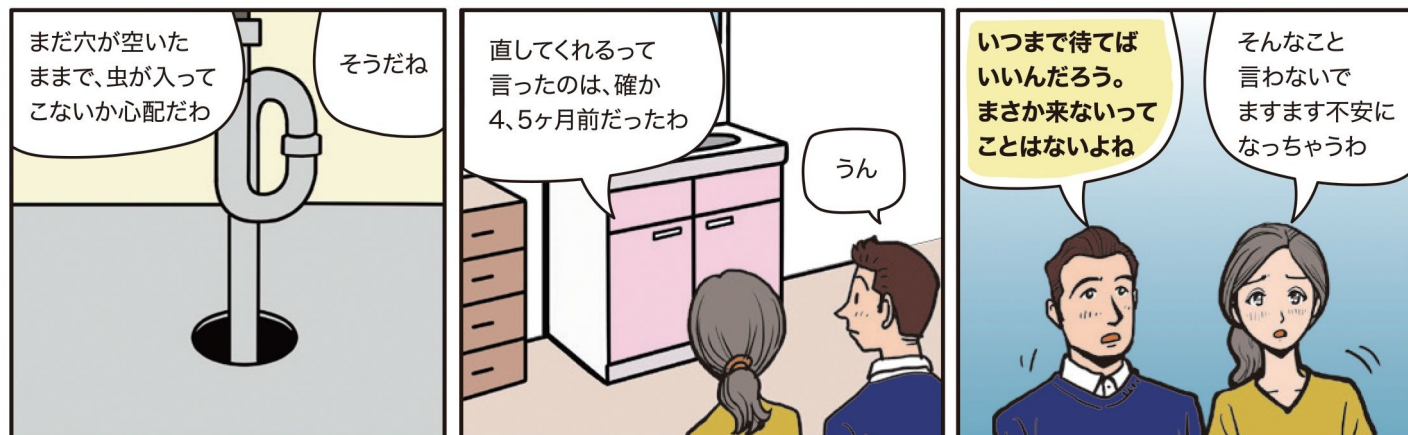


## ずっと良い関係でいたいから、言いたいことがあっても言えない。

洗面化粧台を取替えて、後で見たら排水管の周囲に直径20cmくらいの穴が空いたままになっていました。虫が入ってくると困るので、穴を塞ぐようにお願いしたら「直します」とは言ってくれたものの、いつまでたっても対応してくれません。お客様は、「関係を悪くしたくないし、諦めるしかないのか」と困惑されています。



【あんしんリモデル読本】【36】ずっと良い関係でいたいから、言いたいことがあっても言えない。



### お客様のご不安・ご不満ポイント

- 「直します」と言ってくれたのに、いつまでたっても来ないので不安になってきた。
- 電話でもいいから、「いつ頃になります」と連絡してくれれば、安心して待てるのに、それもないから不安が大きくなってきた。どうすればいいだろう。

### お客様が期待していること

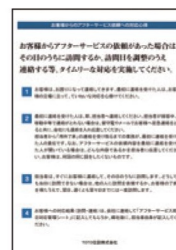
- 特に知り合いの業者さんだと、ずっと良い関係でいたいから、言いたいことがあっても言えませんか。
- 「だったら言ってくればいいのに」と思わないで、そう考える人もいることを分かって欲しいです。
- 待つ人の身になって、電話1本でもいいから連絡してくれれば、安心できます。

### 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)

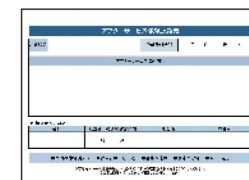


#### ■アフター依頼対応心得



アフターサービスへの意識や対応方法を全社員が共有して、迅速な対応を徹底させるツールです。

#### ■アフターサービス依頼連絡票



お客様からのアフターサービス依頼の連絡を、迅速かつ確実に担当者へ連絡することができます。

#### ■依頼内容の対応者一覧表

依頼内容	対応者
洗面化粧台の取替え	担当A
排水管の取替え	担当B
トイレの取替え	担当C
浴室の取替え	担当D
キッチン・リビングの取替え	担当E
玄関の取替え	担当F
その他	担当G

受付担当から担当者への引き継ぎをスピーディかつスムーズに行えます。