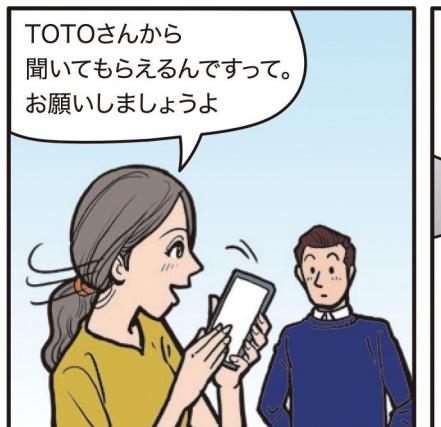




ずっと良い関係でいたいから、言いたいことがあっても言えない。

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。

禁例



#### 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。どうすればいいんだろう。

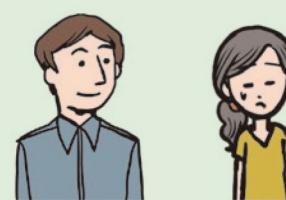
#### お客様が期待していること

- 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。
- 「だったら言ってくれればいいのに」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。

お客様は「お店の方と気まずくなりたくない」と思っています。

お客様からよく「気まずい」という言葉を聞きます。例えば、  
 ●初めて依頼した業者だから、今後何かあった時に頼みにくい。  
 ●ずっとお付き合いてきて、今後もお願いしたいと思っている。  
 ●ご近所の業者で、今後のお付き合いに支障が出る。  
 ●しつこく言って、クレーマーと思われたくない。

など、理由は様々です。お客様は、迷い、悩み、時には勇気を振り絞って元請業者様と接しています。お客様の思いを汲み取り、コミュニケーションを大切にしましょう。



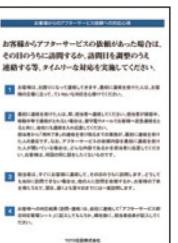
気まずくなりそうで言いにくい。  
どうしよう…

#### お役立ちツール

##### TOTOリモ델クラブ情報広場(リモ델クラブ店様専用サイト)



##### ■アフターサービス依頼心得



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、迅速かつ確実に担当者へ連絡することができます。

##### ■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

担当者名	担当者ID	担当者部署
山田 太郎	001	営業部
鈴木 桃子	002	営業部
佐藤 球子	003	営業部
高橋 雄一	004	営業部
伊藤 聰子	005	営業部
川島 伸子	006	営業部
大庭 真理子	007	営業部
西田 亮介	008	営業部
小林 淳子	009	営業部
石川 由美子	010	営業部
河野 順子	011	営業部
柳澤 一郎	012	営業部
井上 さや子	013	営業部
田中 一郎	014	営業部
山本 さや子	015	営業部
鈴木 伸子	016	営業部
佐藤 一郎	017	営業部
高橋 さや子	018	営業部
伊藤 伸子	019	営業部
川島 一郎	020	営業部
大庭 さや子	021	営業部
西田 伸子	022	営業部
小林 一郎	023	営業部
石川 伸子	024	営業部
河野 さや子	025	営業部
柳澤 伸子	026	営業部
井上 一郎	027	営業部
田中 伸子	028	営業部
山本 伸子	029	営業部
鈴木 一郎	030	営業部
佐藤 伸子	031	営業部
高橋 伸子	032	営業部
伊藤 伸子	033	営業部
川島 伸子	034	営業部
大庭 伸子	035	営業部
西田 伸子	036	営業部
小林 伸子	037	営業部
石川 伸子	038	営業部
河野 伸子	039	営業部
柳澤 伸子	040	営業部
井上 伸子	041	営業部
田中 伸子	042	営業部
山本 伸子	043	営業部
鈴木 伸子	044	営業部
佐藤 伸子	045	営業部
高橋 伸子	046	営業部
伊藤 伸子	047	営業部
川島 伸子	048	営業部
大庭 伸子	049	営業部
西田 伸子	050	営業部
小林 伸子	051	営業部
石川 伸子	052	営業部
河野 伸子	053	営業部
柳澤 伸子	054	営業部
井上 伸子	055	営業部
田中 伸子	056	営業部
山本 伸子	057	営業部
鈴木 伸子	058	営業部
佐藤 伸子	059	営業部
高橋 伸子	060	営業部
伊藤 伸子	061	営業部
川島 伸子	062	営業部
大庭 伸子	063	営業部
西田 伸子	064	営業部
小林 伸子	065	営業部
石川 伸子	066	営業部
河野 伸子	067	営業部
柳澤 伸子	068	営業部
井上 伸子	069	営業部
田中 伸子	070	営業部
山本 伸子	071	営業部
鈴木 伸子	072	営業部
佐藤 伸子	073	営業部
高橋 伸子	074	営業部
伊藤 伸子	075	営業部
川島 伸子	076	営業部
大庭 伸子	077	営業部
西田 伸子	078	営業部
小林 伸子	079	営業部
石川 伸子	080	営業部
河野 伸子	081	営業部
柳澤 伸子	082	営業部
井上 伸子	083	営業部
田中 伸子	084	営業部
山本 伸子	085	営業部
鈴木 伸子	086	営業部
佐藤 伸子	087	営業部
高橋 伸子	088	営業部
伊藤 伸子	089	営業部
川島 伸子	090	営業部
大庭 伸子	091	営業部
西田 伸子	092	営業部
小林 伸子	093	営業部
石川 伸子	094	営業部
河野 伸子	095	営業部
柳澤 伸子	096	営業部
井上 伸子	097	営業部
田中 伸子	098	営業部
山本 伸子	099	営業部
鈴木 伸子	100	営業部

受付担当から担当者への引き継ぎをスピーディかつスマーズに行えます。