



## 残念な気持ちのまま、諦めるしかないの？私は納得できていないのに。



禁  
例

待ちに待ったユニットバス。床の色が希望と違い、対応方法を様々な人に相談しても、意見がバラバラで、解決の糸口がなかなか見つかりません。1回目、2回目の発注ミスは、見ていて分かる箇所だったけど、他にも見えないとこに不具合がないかとお客様は不安なご様子です。



3か月経過し、工事後



【あんしんリモ델読本】【50】残念な気持ちのまま、諦めるしかないの？私は納得できていないのに



## お客様は、ここが不安！

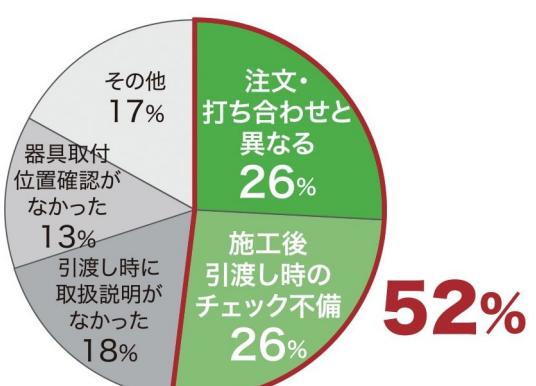
- 1回目の発注ミスで工事が遅れ、3か月間も仮設のお風呂で不便な生活を送ることになった。
- ようやく工事が始まったと思ったら、また床の色が違うお風呂が設置された。
- 夫は、近所だし、今後の付き合いもあると、手直ししないで示談に応じたが、泣き寝入りするようで納得できない。

## お客様が期待していること

- 業者のミスで泣き寝入りしたくありませんが、近所であり、今後の付き合いを考えると、業者に手直しを言いづらくなります。だからこそ、打ち合わせ時の要望を記録に残し、確認をしたうえで発注し、間違いをなくして欲しいと思います。
- リフォームに期待しているぶん、工期が遅れたり、要望と異なると、残念な気持ちを引きずってしまうことを、業者的人に理解して欲しいです。

## ユニットバス組立アンケート(ご不満要因)

お客様へのユニットバス組立後の仕上がりに関するアンケート結果によると、「注文・打ち合わせと異なる」「施工後引渡し時のチェック不備」に不満を感じたというご意見を多くいただいております。



ユニットバス組立後の仕上がりに関するアンケート  
対象:お客様 期間:2020年12月~2021年6月回収分  
※フリーコメントまとめ(n=106)