



## 希望した製品が設置できず、納得できる説明もない！

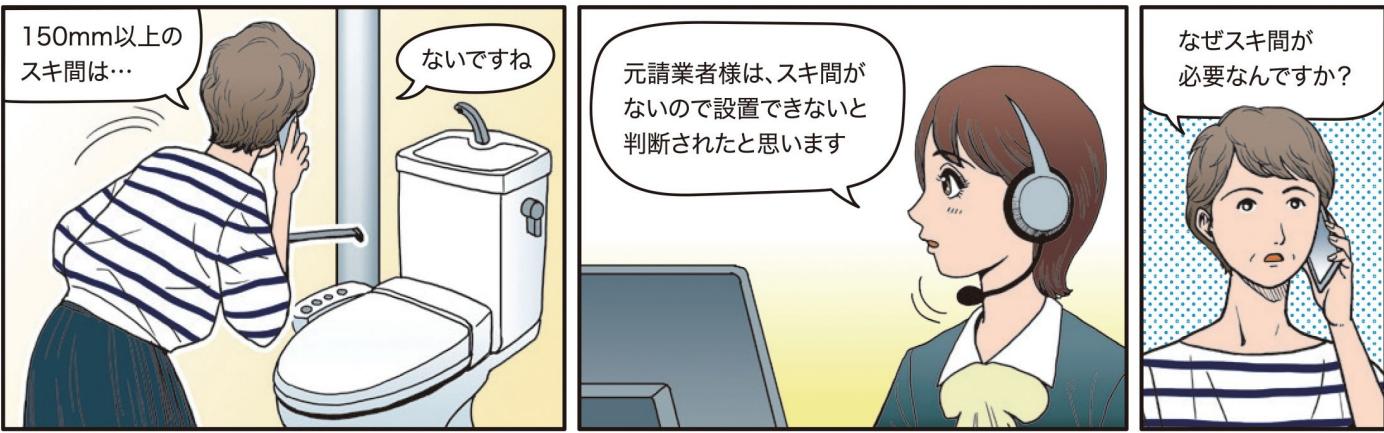


お客様は、ショールームで見た製品がとても気に入りました。ところが、元請業者様から「その製品は設置できません」との回答があり、他の製品をすすめられました。お気に入りの商品が諦められ、設置できない理由をお問合せいただきました。

元請業者様の対応



お客様が感じたこと



## お客様の不安と期待

- 気に入ったトイレを設置できないと言われましたが、本当にそうなのか知りたいです。
- 「取付けられません」のひと言で、理由を説明してくれないので、お気に入りの製品を諦められません。
- 希望した製品が設置できない場合は、他の製品をすすめるよりも先に、設置が難しい理由をていねいに説明して欲しいです。

## ツールの活用

### 【ツール例】

#### ● 現場調査シート

現場調査時に入手した情報を漏れなく書き留めておくことができるシートです。最適なリモデルプランの作成に役立ちます。

