



パネル貼りは、壁紙を剥がす、剥がさない、どちらが正しいの？



トイレリフォームで、営業担当者は壁紙を剥がしてパネルを貼る方法を提案し、お客様も了承しました。ところが、工事担当者は壁紙を剥がさないでパネルを貼ろうとしました。お客様が指摘すると、イヤイヤながら工事をし、マナーも悪くて、ご立腹の様子です。



お客様の不安と期待

- 営業担当者から、壁紙を剥がしてパネルを貼ると説明を受けたのに、工事担当者は剥がさないままパネルを貼ろうとしました。
- 工事担当者からは、「聞いていない」と言われましたが、「あなたがちゃんと聞いておいてよ」と言いたくなりました。
- 壁紙を剥がす時の態度、時間を守らない、お詫びをしない、掃除をしないなど、マナーが悪くて、嫌になりました。
- 個人ではなく、会社に仕事を依頼しているので、情報共有をして欲しいです。
- マナーに気を配っている業者さんの方が多いと思います。しかし、一度でもマナーが悪い経験をする、次も心配になります。会社全体、業界全体でマナー教育に力を入れて欲しいと思います。
- 業者さんに不満を抱いていても、言わない(言えない)ことがあることを知っておいて欲しいです。

ツールの活用

【ツール例】

●工事指示書

工事関係者間で、工事内容の情報を共有化するツールです。「工事指示書」は「その現場に応じた対応」を工事関係者に対して伝達します。トラブル防止のためにも、有効なツールとしてご利用いただけます。



●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。

