



お客さんが私だけじゃないのは知っています



トイレが水漏れして、あわてて元請業者様へ連絡したお客様。電話に出た女性に「明日の午前中までに見に来てほしい」と伝えたものの連絡はなく、もう一度連絡をすると、「担当者がつかまらないのでわかりません」の一点張り。最後には「お客様はあなただけじゃない」と言われて、怒りが収まりません。

お客様が、元請業者様へ相談

トイレが急に水漏れして困っています

なんとか、明日の午前中までに見に来ていただけないでしょうか

あいにく担当が外出しておりますので、連絡がとれ次第、お電話いたします

じゃあ、住所と電話番号をお伝えしますので、できるだけ早くご連絡ください。お願いします

受付者が工事担当者へ連絡

何回電話してもつながらない。なぜ出てくれないの？ 作業中かしら？ お客様の電話から3時間も経っているし…。お願い、早く出て！

ずいぶん待っているのに、連絡がない。もう1回かけてみるか…

きっと水漏れのお客様からだわ。どうしよう…

どうなりましたか？ 明日の午前中に来ていただけそうでしょうか

申し訳ありません。まだ担当者と連絡がとれず、いつお伺いできるかわかりません

明日の午前中にお電話いたします

こっちも急いでいるのに、困ったなあ

じゃあ、明日の何時頃にお電話いただけますか

何時と言われましても、担当と連絡がとれからでないと、お答えできません

水漏れしているから、なるべく早く来てほしいんですが…

私の力じゃどうしようもない。どうしたらいいの…

忙しいのかもしれないけど、電話に出てよ！

何回も、担当者と連絡がとれてからと言ってんじゃない。わかってよ！

お客様は、あなただけじゃないんです。忙しくて、お客様のご希望通りに対応できないこともあるんですよ

エッ？！

ツーツー

つい、言ってはいけないことを言ってしまった…

TOTOリモデルサポートデスク

水漏れで困っている人に対して、一方的に電話を切るなんて信じられないですよ。

こんな対応の会社では、安心してお願いできません

申し訳ございません

こちらは、住所も電話番号も教えているし、怖い会社だったら、後で何かされないかと、本気で心配したんです

そういう風に考えるお客様もいらっしゃるんだ…

担当者がつかまらないなら、私が電話をする前に状況を連絡するとか、希望の時間に來れないならどうするのかを教えてほしかった。業者さんから「こうします」と聞けば、安心できるんですよ

電話に出てくれた人も、自分ではどうしようもなく、追い詰められて、思わず「お客様はあなただけじゃない」と言ってしまったのかもしれない。

会社として、常に担当者と連絡がとれる方法を考えてほしいですね

連絡心得

困ったときに助けてくれると、より強く安心感のある会社だと感じます。ずっとお付き合いしていきたいと思うんですよ

お客様は、ここが不安！

- 突然、「お客様はあなただけじゃない」と言われて一方的に電話を切られて、驚きました。
- 住所や電話番号を伝えてあるので、怖い会社で、もし後で何かされたらどうしようと、本気で心配しました。

お客様が期待していること

- 「わからない」ではなく、「こんな状況です」「こうします」と伝えてくれれば、安心できます。
- 会社として、連絡手段や対応方法をどうするのかを検討して、私たちを待たせない安心できる対応をしてほしいです。