



まるで土管みたいな配管。どう見ても不恰好だが、一般的な工事なのか？



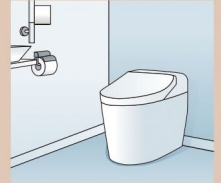
ご相談
内容

今まで貸していた部屋に住むことになり、他人のお小水の飛び散りが気になるため、床を一新、気に入ったネオレストに取替えました。完成後を確認すると、頼んだことは行っていないのに、頼んでいないことは行っているようです。どうなってるの…。

<システムトイレ>



<ネオレスト>



お客様のご不安・ご不満のポイント

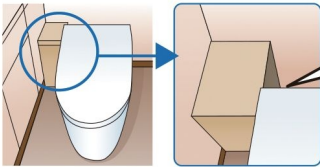
①配管が丸見えで不恰好！



【元請業者様の声】

取替え前はシステムトイレだったから、配管が見えていなかったんだ…。お客様に事前に説明すべきだった。

②配管を隠すためのカバーを造作しているが、頼んだ覚えが無い！



勝手にカバーを作られても困る。配管の不備を隠すためにあるの？

③既存の床材の上から新しい床材を張られた！



他人のお小水の飛び散りが気になるから床材の張替えをお願いしたのに…。

既設の床材の上から後張りされた床材

④工事中に職人さんが勝手に新品の便器を使用した！

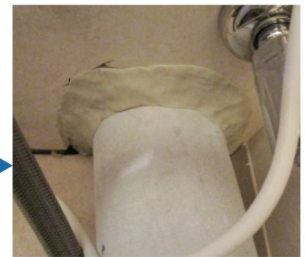
致命的



元請業者様のご対応の内容

①②

- 防火区画のため耐火二層管は設置する必要があるが、見栄えが悪いので、元請業者様の配慮で壁材と色を合わせたカバーを手作りし、設置したことをご説明
- 配管まわりは、きれいに修正



③既設の床材をはがし、新しい床材へ張替え

④ネオレストを新品へ交換

memo

元請業者様へのご提案

- 配慮して対応したことは、お客様へ伝わっていますか？ (不満①②)
- お客様のリフォームの動機を確認できていますか？ 施工業者様とも共有できていますか？ (不満③)
- お客様は水回りが新しくなることを楽しみにされています。そのことを念頭に工事を行いましょう！ (不満④)

お客様に安心を提供できるツール

●TOTOリモデルクラブ情報広場

(リモデルクラブ店様専用サイト)

URL <https://info remodelclub.jp/r/>

「リモデル事業フロー」ページに、「ヒアリングシート」

「現場チェックシート」など、お客様の基本情報や現調

時に入手した情報を記録できるシートを掲載！

