



「残念です」は、こっちのセリフじゃないの!



浴室リフォームの最終段階で、「キレイになった」と喜んでいたお客様。リモコンの設置場所に開けられた穴の位置が高いと感じました。そのことを元請業者様に伝えると、一方的な発言を繰り返し、「気持ちよく仕事を終わらせたいのに残念です」と言われ、「残念です」はこっちのセリフと、怒りがエスカレートしました。

TOTOリモデルサポートデスク

完成が近づいた浴室を見て、「わあ、キレイになった」と喜んでいましたが、その後とっても嫌な思いをしました

何があったんでしょうか?

回想シーン

この穴の場所にリモコンが付くんですか?

そうです

リモコンの位置が高すぎませんか?

使いづらいと思うわ。もっと下にできないんですか?

今さら言われても...

「いつも、どうやってリモコンのボタンを押しますか?」と確認しましたよね

急に声をかけられて、立ち話で押し方を聞いただけでしょ

私には、あれがリモコンの位置確認だったなんて思いもしていませんでしたけど...

いやいや、私は、位置が確認できたと思ったから穴を開けたんですよ

まあ、冷めにくいお風呂だから、浴槽につかりながらリモコンを使う機会も少ないし、この位置でいいんじゃないですか

あきれ! とんでもない尻理屈を言うわね。

確認の行き違いの話をまったく無視してる!

今になって言われても、困りますよ。

せっかく気持ちよく仕事を終わらせたいと思っていたのに残念ですよ

残念? もう限界だわ!

サポートデスクとの会話再開

最後のひと言を聞いて、「残念です」は、こっちのセリフですよ! あなたたちにとっては終わりでも、こちらは始まりなの! と言い返したくなりましたよ

いろいろとおありになったんですね

それで、最終的にどうされたんですか

この人に何を言ってもムダだと思って諦めました。リモコンは高い位置のままなので、使うたびに思い出して悔しい気持ちになります

あの時、「確認した」という事実だけで押し切ろうとしないで、「確認の仕方が悪かったのかもしれないね」と言ってくれば、私も歩み寄れたのに...

そうなんです

リモコン位置の確認と気づかなかった私にも責任があるし

私の要望であっても、できないこともあるでしょう。

もっと「こうしよう、ああしよう」と、業者さんと話し合いをしたかったんです

ところが、業者さんの口から出てくるのは、「そのままでもいいんじゃないか」という、自分の立場に立った発言ばかり。「少しは、私の立場に立って考えてみてよ!」って思いますよ

依頼主と業者さんがお互いの立場を越えて一緒に作り上げていくのが、理想のリフォームのあり方じゃないから

その通りですね

きっと、今回のような業者さんは、数少ないでしょう。でも、私にとっては現実起きたことです。

多くの業者さんは良い対応をしてくれると信じていますし、信じたいです。

こんな業者さんには、絶対に頼みません!

- | | |
|---|--|
| <p>お客様は、ここが不安!</p> <ul style="list-style-type: none"> ●業者の人は、リモコンの位置を確認したと言いますが、私は確認されたと思っていません。 ●リモコンの位置を変えたくないという、自分の立場を守るだけの発言の繰り返しの、怒りがエスカレートしてきました。 | <p>お客様が期待していること</p> <ul style="list-style-type: none"> ●思わぬ行き違いがあったときに、自分(業者側)の立場を守るよりも先に、客の立場も考えてほしいです。 ●業者さんと話し合うことでお互いの立場を理解し合い、一緒に作り上げていくリフォームを実現したいです。 |
|---|--|