

クレーム		対処法
施工前	1 近隣の挨拶が遅れた。	⇒ 最低3日前位には挨拶しに行く。 近隣の方が不在の時は、チラシを投函する。
	2 施主から「サービスで塗装して」と言われる。	⇒ 抜けが無いように、全て見積をする。
	1 施主の所有物でトラブルが起きる。	⇒ ・工事に支障があるような物がおいてあるか、あらかじめ聞いておく。 ・移動の際、置いておく場所を施主の方に聞いておく。
	2 塗り回数のもめごと。	⇒ ・あらかじめ片付けてもらう。 ・やらない事は見積にかかない。
	3 養生によって換気扇の故障、植木を枯らせる ・庭の草木を枯らしてしまう。	⇒ ・施工範囲を、明確にする。 ・職人への注意。 ・通気性のある養生材を使う。 ・養生の期間を短くする。
	4 近隣ともめる。(騒音・水洗い・車の停車)	⇒ ・入念に近隣の情報を収集する。 ・顔合わせの挨拶時の説明で、理解を得る。 ・コミュニケーションをとる。
	5 臭い。	⇒ ・場合よっては、近隣にも養生を行う。 ・住人と事前に打ち合わせをする。
	4 時間に遅れる。(交通事情・悪天候)	⇒ ・有機溶剤アレルギーマーカーの人がいるか、臭いでもめた事があるかなどを聞いておく。 ・事前に連絡をする。 ・連絡方法はお客様で協議。
施工中	5 塗料の飛散。 ・塗料を車などに飛散させてしまう。	⇒ ・養生の徹底。 ・施工方法の見直し。(吹付からローラー施工に切替える。)
	6 瓦などを壊してしまう。 (塗装工以外にも足場屋さんも)	⇒ ・車カバーを活用する。 ・施工前(施工中)に近くに車があるか、よく確認する。
	7 機械などの騒音がする。	⇒ ・職人への注意 ・瓦の真中を踏まない様にする。 ・機械などの設置場所を考慮する。
	8 養生・臭いで窓を開けられない。	⇒ ・施主、近隣に告知する。 ・部分的に開けられるように養生する。
	1 施工後、色のイメージが違ってしまう。	⇒ ・塗り板、A4サイズ作成。 ・カラーシミュレーションして自分の経験上の説明を付け加える。
	2 仕上がり時の色の不満が出る。	⇒ ・現地・現物色で先行して見本塗りを。 ・あらかじめ打ち合わせをする。
	3 取りはぐれ。(集金)	⇒ ・契約書を作成する。
	3 支払方法・支払日時が不明確。	⇒ ・注文書を取り交わす。 ・なるべく文章に残す。
施工後		