



FAS 住まい新聞

発行責任者
㈱福地建装

北 斗 市 中 野 通 324
Tel.0138-73-5558

～ 住宅クレームの発生メカニズム ～

◇ クレームの前に事象報告とその対応がある ◇

新築してお引渡しをした家に設備機器から水漏れが起きている事を建主さんが発見し、すぐに施工業者に連絡を行いました。早速、業者が掛け付けて水漏れを修繕し、濡らしたり汚した部分をしっかりと掃除と乾燥をさせました。

この事案は、事象（表面に現れた事柄）報告と事象対応と言う事であり、クレーム（苦情）とはなりません。このような事象が建主さんから業者に連絡があった場合は、業者側は出来るだけ早く状況を詳細に把握する事が先決です。

業者側の立場で言うと先ず、現場に飛んで行って確認する事です。また建主さんからの電話でも出来るだけ詳しい状況を確認し、次に対応を思慮します。

自分が行くか、現場に近い人が行くか、専門業などの誰と行くか、何を準備して行くかなどの判断が必要です。

この判断を間違えると次の行動が後手後手となり、建主さんからの事象報告で行った事象対応が、むしろ心情を害したり、信頼を損ねたりする事に繋がりがかねません。建主さんからの事象報告の段階をクレームとして捉えるのではなく、そのクレームに成らないような、敏速で適切な対応が必須なのです。

◇ 人は誰もがミスをおかす ◇

家づくりには何十種もの業種が関り、何十万個もの部材、部品で構成されています。そのたった一つの部材に欠陥があった場合でも様々な問題が事象として表れてくる事があります。その殆どが、竣工して建主さんが住んでからの事象なのです。つまり人のつくる家に完璧を求めるのはとても困難な事でしょう。しかし、その事象に対し誠実に対応できるのも施工に関った人の大切な役割なのです。建主さんから事象報告があり、その連絡を受けてから何時間も放置したら、その事象が与える影響も深刻になりますが、もっと大変なのがその家に住んで居る建主さんの心情を察したら身震いする気持ちになります。

何とか現場に行ったものの、その駆け付けた人が、施工に携わった誰かに責任を擦り付けるなどの言動があったりするとさらに問題を大きくします。

そもそも大金を投じた家に事象が発生した際に建主さんは既に精神的なショックを受けているのです。このようなストレスを感じている建主さんに対し、業者対応が乱暴だったり、投げやりだったりなど不適切な対応をした場合、建主さんに多大な不安感や不信感を与えます。

もうこの時点から完全にクレーム（苦情）となってしまいます。クレームになると言う事は、既に建主さんへの信頼関係を大きく損ねているのです。

建主さんの気持ちを傷付け、不信感を与えた状況からの信頼回復には、当初の事象報告の時点の何十倍もの苦労が伴います。

◇ 業者と上手に付き合う賢明な建主さん ◇

私達建築業者は、真面目に取り組んでも、設計や施工中にミスをおかす場合も少なくありません。その人が起すミスに対しては、既に住んでいる建主さんと業者と一緒に協力し合いながらでなければその問題を解決できないのです。

家が出来上がり業者に建築費を支払った後は、その建築業者とも一生涯の付き合いを行う気持ちで接するべきでしょう。

私達建築業者も、大金を支払って家を建築させて戴いた建主さんに、心から感謝し、恩に報いるため住む人の立場になった対応が必要だと思っています。ところが建主さんの中には、事象が発生した時点から感情的になってしまう建主さんもおります。新築住宅に事象が出た責任は、施工業者が負わなければならないませんが、その責任の負わせ方のとても上手な建主さんも存在いたします。

事象が発生しても感情的にならず、施工業者も同じ人なのだというスタンスで対応すると、現場に入った業者の方々も気持ちよく対応する事が出来ます。気持ちよく対応出来る環境は、業者からいつも気軽に点検やメンテナンスフォローが受け易くなります。建築業者は常に工事現場を抱えており、余剰材料も持っております。また大工さんや協力業者さんの現場の行き帰りに寄って戴いて、建主さんにとって有利な対応をして戴ける場合も多くあります。

業者と上手に付き合うのが賢明な建主さんと言えるでしょう。（著・福地脩悦）

幸太の知恵袋

植物の肥料に、米のとぎ汁

お米のとぎ汁は、流しに捨てないで、とっといておくれ。
あとで庭の木や、観葉植物なんかの土にかけてやると、
肥料代わりにって、すくすくと育つんだよ。
いつも捨てていたとぎ汁を、いろいろ活かしてつかってくれる
と嬉しいよ。環境に優しいし、自然のものだから安全で経済的
だからね。そうそう、「コーヒーの出しがら」や「出がらしの
お茶っ葉」なんかも、肥料になるんだよ。



建築情報や知識は、ファース本部のオフィシャルサイトで！

ファースの家

検索