

LIXIL商品 施工ファイル 目次

令和三年11月再改定版

【 基本事項 】

- ・ お客様の個人情報漏洩防止について
- ・ マナーチェック表・トークフロー
- ・ 工事車両駐車例・掲示カード

【 現場調査 】

- ・ 現場調査とは（定義）
- ・ 現場調査の流れ
- ・ 『 現場調査用紙 』 について

【 工事実施 】

- ・ 工事とは（定義）
- ・ 工事の流れ
- ・ 『 工事完了報告書 』 について

LIXILの工事 お任せします！

LIXIL

お客様個人情報の漏洩防止について



パートナーの皆さまへ

【前提】

LIDEAシステムを介してパートナー様と物件情報を受渡する本工事におきましてはお客様個人情報の管理が大変重要となります。

個人情報を扱うパートナーの皆さまへは下記事項遵守の徹底をお願いいたします。

【徹底事項】

- ・ 紙に記載する個人情報は必要最低限としなるべく減らす。
(住所はすべて記載せず市までで留める。名前は名字のみ、等)
- ・ 個人情報を含む書類は、必ず手元に置く。
⇒車の屋根・ボンネット等に置かない。第三者に閲覧されるリスクがあるだけでなく車上荒らしに遭いカバンごと盗まれたケースもある。
- ・ バインダーに挟む・ファイルにしまう等、風で飛ばされたり、第三者に閲覧されないような工夫をする。
- ・ 打合せ場所や現場を離れるときは、持ってきた書類が全て揃っていることを確認する。
- ・ 電子化可能な情報は、なるべく紙媒体で持ち歩かず電子化する。
⇒ 紙媒体を紛失してしまうと、すぐに内容が第三者に閲覧されてしまうため、紙で出力する必要のないものは出力しないのが吉です。

個人情報とは、生存する個人に関する情報であり、以下のいずれかに該当するものをいいます。

- a. 当該情報に含まれる氏名、住所、生年月日、性別、職業、電話番号、メールアドレス等により特定の個人を識別することができるもの。
- b. その情報のみでは特定の個人を識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、この照合により特定の個人を識別できることとなる情報。
- c. 個人識別符号(個人情報の保護に関する法律 第2条第2項)が含まれるもの

(株)LIXILトータルサービスのプライバシーポリシーは下記リンクよりご確認ください

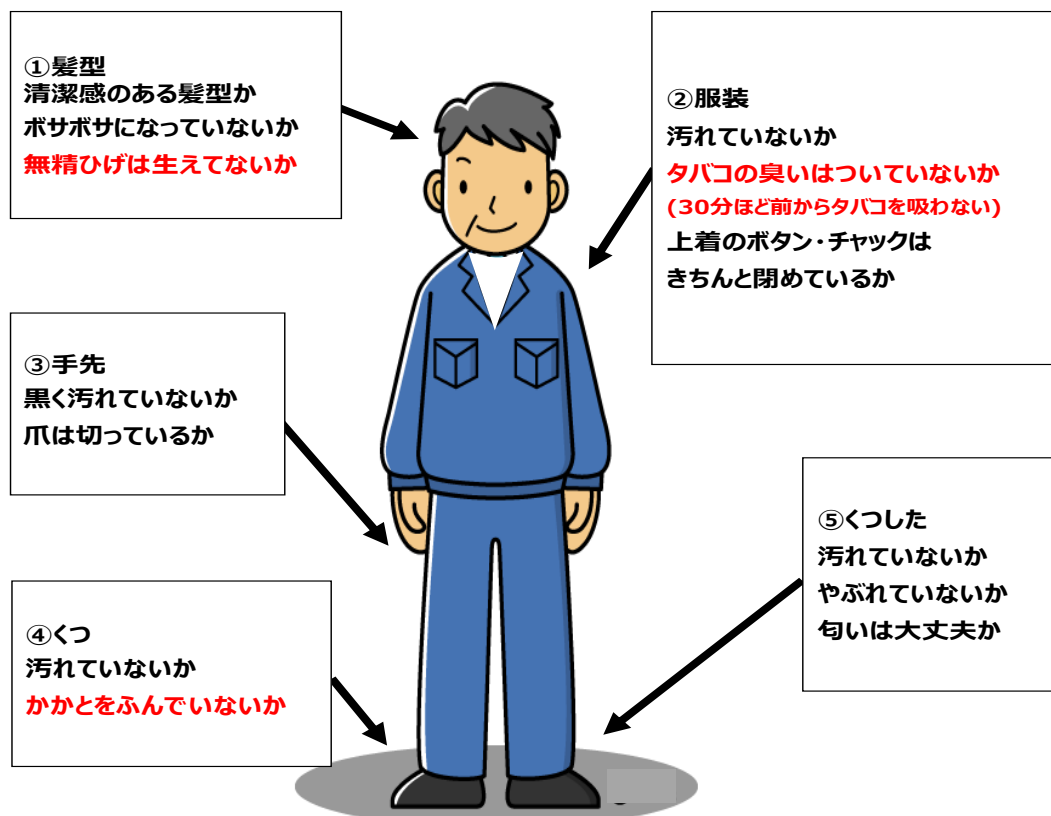
<https://www.lixil-totalservice.co.jp/privacy/>

以上

	チェックポイント	チェック	メモ
訪問	当日の現場情報をLIDEAで確認し、必要な帳票を印刷して持参する。		
	訪問予定時刻の前後10分以内に到着する(やむをえず到着が前後する場合、30分前に施主様へ連絡する)		
	身だしなみ(髪型の清潔感、服装の汚れやタバコのにおい、靴下の汚れ・破れ、靴の		
	車両はLIDEA現場情報で指示された“駐車場欄”に従って駐車する。		
	LIDEA現場情報内の『前日アポイントの履歴』を確認し、追加の情報や指示が無い 訪問直前での喫煙はなるべく控える(臭いを気にされるお客様がいる)		
入室	LIXIL指定の名札を着用し、入室時にはLTS指定の名刺に『氏名を記載』して渡す。		
	訪問目的とおおよその作業時間を事前にお伝えする。		
入室後のマナー	作業中に電話が鳴った場合は一度退出し、長引きそうなら折り返す(30秒程度で終わ		
	すぐ済ませる。		
	戸棚や引き出しの中などを確認する場合は、必ずお客様の了解を得てから開ける。		
	トイレの使用は極力控えるように事前に済ませておく。やむを得ず使う場合はお客		
作業	得てきれいに使用する。		
	事前に作業スペースを確保し、家具などの移動はお客様の許可を得てから行う。		
	キズが発生しないよう必要な養生を行い、対象物の周囲にキズがあった場合はお客		
	に確認をとっておく。		
	写真撮影をする場合は事前にお客様の許可を得てから行う。		
	作業中の休憩はお客さまに一声掛け、喫煙は指定された場所又は自己車両で吸う。		
	作業終了後は十分な清掃を行い、工具などの置き忘れがないか確認する。		
退室	作業終了後は、現調時の納まりや工事後の取扱説明などお客様へ十分な説明を行		
	『現調報告書』または『作業完了確認書』を読み上げチェックし、お施主様のサインを頂く		
個人情報	挨拶をしてから退出し、金品のお礼は絶対受け取らない。他の追加工事を依頼された		
	当社担当工務へ報告する。		
	顧客情報の入った帳票などは完工後にシュレッダーなどで廃棄処理する。		

工事後、お客様より金品の受け取りは絶対しないで下さい

■ 身だしなみは大丈夫ですか？



訪問時の基本トークフロー

LIXIL

玄関前

(インターホン鳴らす)
お世話になります。

POINT 1

LIXILトータルサービス施工士の〇〇と申します。

お客様はメーカーであるLIXILへ依頼されました

先日ご依頼頂いておりました●●の施工(現調調査)の件でお伺いさせて頂きました。

お世話になります。

(**名札を渡しながら**) 本日●●の工事(現地調査)にお伺い致しました**LIXILトータルサービスの施工**

わたくし本日車でお伺いさせて頂きましたが、〇〇(事前に伺っている駐車場所)へ停めさせて頂きましたがよろしいでしょうか？
* **コインパーキングの場合は必要なし。**

本日の工事(現地調査)、**大体〇〇分位お時間掛かる** 予定です。

POINT 2

(複数個所の場合)どのお部屋から工事(現地調査)させて頂くとよいか、

『短時間で終わるだろう』とお考えの方が多いです

工事前・途中・工事後と**写真を撮らせて頂きたい**のですがよろしいでしょうか？

工事実施 or 採寸・現場調査実施

これで工事(現地調査)が完了致しました。

本日はお忙しいところお時間頂きありがとうございました。

【工事の場合】工事させて頂いた●●の具合など、ご確認をお願いします。

室内にて

作業内容ご説明 ⇒ 工事完了確認書(または現调用紙)にサイン

それではお手数ですがこの**工事完了確認書**(現調の場合は「お客様打合せ内容」)に**サイン**をお願いします。ありがとうございました。

POINT 3

『あの時言いました』とトラブルの無いように

本日はお忙しいところありがとうございました。失礼致します。

【参考】現場調査後・工事後の流れ

★ 現場調査後の流れ ★

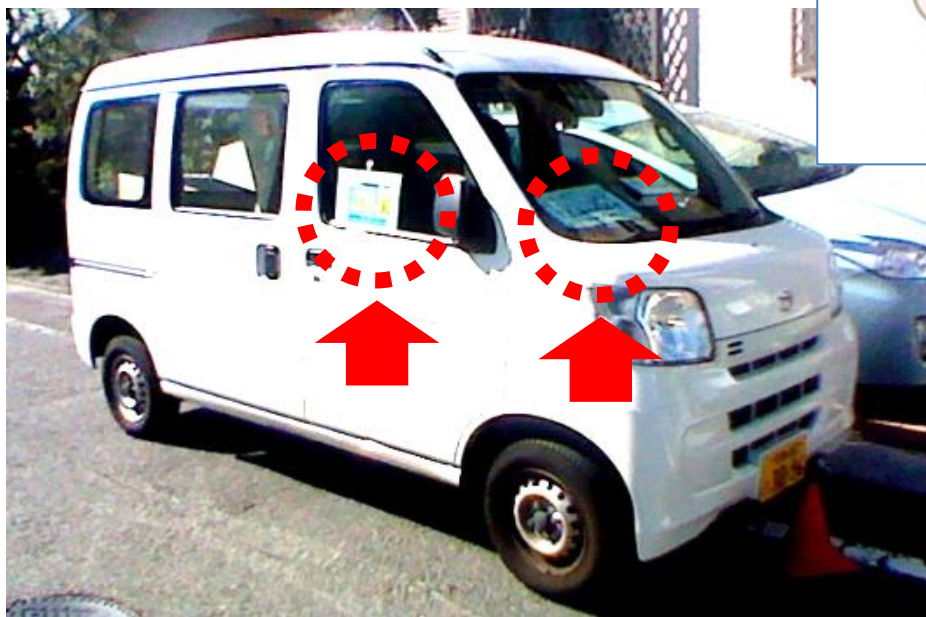
3～4日後(稼働日)に見積り提出
↓
見積りを確認して合意後、注文書取り交わし
↓
工事訪問

★ 工事後の流れ ★

工事から1～2週間後に振込用紙が郵送で届く
* ネットプロテクションという代行会社より郵送されます。
↓
届いてから約1週間以内に振り込んでいただく

お客様宅前、周辺への駐車例

お客様宅前、周辺へ駐車する際
下記の表示を車のダッシュボード等
目立つところへ掲示して下さい。



工事関係車両

工事中につき駐車しております。
ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。

担当者：兎 熊太郎

090-0000-0000



LIXIL

工事関係車両

工事中につき駐車しております。

ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。

担当者：

緊急時連絡先：



現場調査とは

- 1、LIDEAシステム記載の現調内容及び指示事項を理解し、依頼内容を実施すること。
- 2、調査用紙に従い、調査内容を漏れなく実施、記入すること。
- 3、採寸・撮影等の現状把握のみならず、お客様要望を聞き取りカタログにて希望商品の選定とその工事の可否まで判断すること。

＊「希望商品の選定」とは該当商品の商品コードの記入までとします。

上記、困難な場合は担当工務へ相談の上、実施願います。

現調指示書など個人情報となる書類を印刷した場合はその役割を終えた印刷物は速やかに且つ確実にシュレッダー等にて裁断・廃棄し情報漏洩を防ぐこと。

以上

現場調査の流れ

現場調査依頼の受付

現調内容及び帳票をLIDEAへアップします。
現調用紙をプリントアウトし当日持参下さい。

【 LIDEAへアップされる書類 】

現調用紙 * 商品ごとに違います。
他に物件情報及び現場調査内容

*** 個人情報が含まれますので扱いにご注意下さい。**

現場調査

現調用紙及び内容に基づき
マナーチェック、トークフローを参考に
現場調査を進めて下さい。

【 現場で必要な書類 】

現場調査用紙
*** 商品選定の上必ず商品コードまで記載願います。**

現場調査完了後の処理

当日(おそくとも翌日)現場調査で記入した
報告書をLIDEAへアップ願います。

【 報告して頂く書類 】

現場で撮影した商品の写真 ●
現調用紙をLIDEA撮影機能にてアップ

末日締め ⇒ 翌末日払い *** 請求書原本は月初営業日 3 日目必着**

請求書はプリントし押印の上、郵送して下さい。

現場調査用紙（報告書）

STEP①

現場の状況や見積り提出方法を記入する。

トイレ 調査用紙 ① 改訂：2020年 5月 13日
施工サポートグループ

調査実施日： 年 月 日
調査実施者： 氏

お客様名 様
《見積り提出方法》 郵送・メール・FAX・電話・その他（ ）
メール・FAX希望の場合送付先： 様

お願い：タンク付トイレからタンクレス(サティス)へ入替の際は必ず流動圧の検査をお願いします。＊0.05m/hp以下の場合タンクレスは使用できません。

1) 現場状況

駐車スペースについての注意事項
☐ お客様宅前及び周辺に駐車できる ☐ コインパーキングに駐車する(周辺に 有・無)
 注：必ずお客様へ許可を取る。また工事車両掲載掲示板をダッシュボード等へ掲示する。

物件について
 築年数 年 在来木造・2×4・ハルスメーカー(メーカー名：) RC・鉄骨・プレハブ

搬入について
 建物 戸建・集合住宅 搬入階数 階 既設搬入距離は50m以上ありますか? ☐ あり・なし エレベーター ☐ あり・なし

搬入経路、仮置き場、養生、座席についての注意事項
 座席の発生 ☐ あり・なし・お客様で区分

5 工事に従うおおよそ時間(例：3～4時間) おおよそ 時間

2) 写真撮影
 既存商品がわかるように写真撮影をお願いします。
 ＊撮影の際は必ずお客様へ許可をお願いします。現調依頼メールの返信でJPG,等データで送付下さい。

【全体の写真】 止水栓が写るように

【便器品番】 ほとんどが便器左下にありませ

【タンク品番】 タンク左側か正面にあります

【便座品番】 便座フタ裏に記載があります。

【水圧検査器具と検査結果】 新規サティス施工の時

タイプ：シャワートイレR2タイプ
 品番：CW-RZ1
 色番：888(オリーブ)
 製造番号：016287118

＊LIDEAへ添付されているファイルをプリントして下さい。

STEP②

既存商品の機種や設置情報を確認する。

トイレ 調査用紙 ② **密結タンク用**

取付環境の確認 ～現場調査による

(メーカー) (排水位置) 壁・床 (給水位置) 壁・床
 (便器品番) (タンク品番)
 (便座品番) (設置年数) 年

(電源コンセント)：あり(1m以内)・なし ※電源コードは1mの高、届く範囲にコンセントがあること。
 ない場合は電源コンセント設置工事が必要

(アース線取付部)：あり(1m以内)・なし ※アース線は1mの高、届く範囲に取付位置があること。
 ない場合はアース設置工事をお勧めする

① 排水位置寸法 (床排水の場合) ② トイレ内寸法 (前後)
 ③ 排水高さ寸法 (壁排水の場合) ④ 壁-便器中心
 ⑤ 給水位置寸法 右・左 ⑥ ドア開口寸法
 ⑦ トイレ内寸法 (左右) ⑧ 給水高さ寸法 (壁給水の場合)
 ⑨ 便器取付寸法 ⑩ 給水位置寸法 (床給水の場合)

お客様のサインを
頂いてください。

STEP③

新規設置ご希望商品をヒアリングする。

お客様打合せ内容 **お客様確認サイン**

お客様のご要望
 ＊クロス・CFは、サンゲツ製リフォームセレクションからとする。(クロス以外は、別途見積)
 ・床の貼り替えは? そのまま・張り替え 〆 CF・フローリング・その他:
 メーカー: 品番:
 メーカー: 品番:
 の交換があった時は、既存付木と同色・同種とする
 (品名:)
 開閉する。 要る・要らない
 される。 要る・要らない
 男子小洗浄は必要ですか? 要る・要らない
 ＊『男子小洗浄なし』を選択すると立って用を足した際はフルオートとはなりません。
 通風乾燥は必要ですか? 要る・要らない
 他に欲しい機能はありますか? ()
 これらの機能を満たす機種

取替トイレの機種選定 ～お客様のご希望より

(機種): (色):
 便器品番
 タンク品番
 シャワートイレ品番
 ＊タンク一体型及びサティスは機能部品番とグレードの記入をお願いします

LIXILカタログ記載のオプション ⇒ LDXL手配
 品名: 品番:
 品名: 品番:
 その他 工事に必要な部材 (見積りに記載されていない部材) ⇒ 購入さん手配
 品名: 金額 ¥
 品名: 金額 ¥
 (その他 特記事項)

個人情報の記載された書式は使用後速やかにシュレッダー等にて廃棄すること

工事とは

- 1、LIDEAシステム記載のお客様のご要望に応じた工事内容及び指示事項を理解し、依頼内容を実施すること。
- 2、工事中お客様宅にて発生したトラブルや依頼事項については大小問わず、迅速に漏れなく弊社工務担当まで連絡すること。
- 3、お客様からのご依頼であっても、直接元請けとなり工事を請けることは絶対しない。

工事完了確認書など個人情報となる書類を印刷した場合はその役割を終えた印刷物は速やかに且つ確実にシュレッダー等にて裁断・廃棄し情報漏洩を防ぐこと。

注. 『工事完了確認書』は請求書を一緒に本部へ郵送してください(破棄しない)

以上

工事の流れ

工事依頼の受付

工事内容及び帳票をLIDEAへアップします。

右記●印資料プリントアウトし当日持参下さい。

【 LIDEAへアップされる書類 】

- 工事完了確認書
- アフターサービスのご案内
- (商品によって)施工時のチェック表

工事

【 現場で必要な書類 】

『LIDEA工事依頼内容』に基づき工事を進める。上記報告書

確認書・チェック表へサイン(捺印)を頂く。

『アフターサービスのご案内』を説明しお渡しする。

工事完了後の処理

【 報告して頂く書類 】

当日(おそくとも翌日) 工事完了確認書を
LIDEAへアップお願いします

現場で撮影した工事前・中・後の写真
上記報告書をLIDEA撮影機能にてアップ

工事完了確認書は原本を翌月初営業5日目までに本部へ郵送してください

送付先住所： 東京都江東区大島2-1-1 星7F (株)LIXILトータルサービス CRコンタクトセンター宛て)

* 請求書の送付先とは異なりますのでお間違いなく

工事完了確認書

* LIDEAへ添付されているファイルをプリントして下さい。

工事終了後 お客様と読み合わせチェックし最後に署名・捺印頂いてください

※請負者 ⇒ お施主様(発注者)

工 事 完 了 確 認 書

2021 年 月 日

請 負 者 〒136-0072
東京都江東区大島2-1-1
株式会社 LIXILトータルサービス
カスタマーリフォーム推進部

『工事完了確認書』は廃棄せずに請求書と一緒に原本を本部へ郵送してください。

工 事 名	●●●● レンジワード 工事
工 事 場 所	東京都 目黒区 ●● 1-10-1
工 事 内 容	別紙、お見積書に記載
工 事 期 間	年 月 日 より 年 月 日

「全面を画像アップ」後に「上部を切り取り」施主様にお渡し下さい。下半分は月末に郵送願います

■ 工事完了確認書(請負者控え) ※お施主さま⇒請負者

工 事 名	●●●● レンジワード 工事
工 事 場 所	東京都 目黒区 ●● 1-10-1
工 事 期 間	年 月 日 より 年 月 日

No.	確認項目(し点チェック)	施工士	お施主様	備 考
1	建物(床・柱・壁等)の損傷はありませんでしたか			
2	商品の汚れ・キズ等はありませんでしたか			
3	工事完了後、現場の片付・清掃はできていましたか			
4	基本操作の簡易説明はありましたか			
5	アフターサービスの案内書を受取りましたか			

工 事 内 容 備 考

上記工事が完了したことを確認し、引渡しを受けました。

2021 年 月 日

お施主様(発注者)サイン _____ 印

商材によっては水漏れ等のチェック表もあります。

施工時のチェック表

シャワー便座・トイレ兼用 お施主様サイン 印

(工事完了後、お施主様にサインをいただくにて)

★工事完了報告書と共にLIDEAに投稿★

チェック項目	し点
機能・動作チェック	
1 便座の開閉はスムーズで、便座のガタツキは無いかな？	
2 ノズルからシャワーは、出るか？(おしり・ビデ両方)	
3 シャワーは、温水になるか？(貯湯から温めに10分掛る)	
4 便座は、温くなるか？	
5 脱臭ファンは、作動するか？	
6 要望が無い限り、リモコン操作部は全て標準設定に戻したか？	
7 トイレ洗浄動作を3、4回行って給水と洗浄に問題ないか？	
水漏れチェック	
8 便座・トイレ本体まわり、止水栓まわりから漏水して無いか？	
水を流して20～30分は放置し、再点検	
全般	
9 簡単な基本操作説明をお施主様にしたか？	
10 保証書・取扱説明書をお施主様に渡したか？(商品から外す)	

アフターサービスのご案内をお渡しください。
* 商品にし点チェックをお願いします。

『アフターサービスに関するご案内』

●商品の機能や操作に関するお問合せ先

月～金 9:00～18:00、土日祝日 9:00～17:00
※定休日：ゴールデンウィーク・年末年始・夏期休暇

□ トイレ・便座 0120-376-833	□ 水栓 0120-376-836	□ 洗面化粧台・電気温水器 0120-376-838
□ キッチン関連・背面収納 0120-376-834	□ ユニットバス関連 0120-376-837	□ エコカラット 0570-017-175
□ 窓・雨戸・インプラス・シャッター 0120-376-839	□ 玄関 0120-376-841	□ 室内ドア・引戸・床材 0120-376-842
□ 門扉・フェンス・ポスト 0120-376-843	□ カーポート・オーバードア 0120-376-844	□ テラス屋根・ウッドデッキ 0120-376-844

●商品の保証期間と修理依頼について

保証期間: **2年間**(電装部品については1年間) ※工事完了の引渡し日から起算
*エコカラットに関してはメーカー商品保証は別途あります(工事保証1年となります)
修理費用: 保証期間内は**無料**、保証期間経過後の修理・交換などは**有料**

取扱説明書、本体ラベル又はその他の注意書きに基づく適正なご使用状態で、保証期間内に商品そのものに不具合が発生した場合には、無料修理となりますが、『メーカーの示す保証内容』の免責事項に該当する場合には保証期間内でも有料修理となります。

□ トイレ・便座・洗面化粧台 0120-179-411	□ キッチン関連・背面収納 0120-000-072	□ 窓・シャッター・エクステリア 0120-413-433
--------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

●取付け工事に関する保証期間とお問合せ先

当社お引き渡しから **1年間**

(株) LIXILトータルサービス カスタマーリフォーム推進部
TEL: 0120-12-4923
月～土 10:00～18:00 ※日祝、弊社指定休業日を除く

『アンケートご協力の御願い』 ▼ アンケート回答はこちらから

この度は弊社でリフォームを実施いただき、ありがとうございました。
お客様の貴重なご意見を聞かせていただき、よりよいサービスを目指していく所存ですので、ぜひアンケートにご協力をお願いいたします。
別途、アンケート依頼メールも送付された場合は、ご返答をお願いいたします。

