



5cmの差の大きさに気づいてくれない！使いにくくて、ガッカリ！

洗面台を取替えたら、以前と比較してカウンターが5cm低くなっていました。せっかくリフォームしたのに、使いづらいし、高さを合わせて購入した収納とも段差ができて、見映えがよくない。「高さを変えるなら、事前に説明すべき」と、お客様はご立腹です。

案例



お客様のご不安・ご不満ポイント

●一日に何回も使うし、慣れているのに、これまでと使い勝手が変わるのであれば、前もって説明してもらわないと困ります。

●使い勝手は、使う人によって違うはず。使う人の身になって、考えて欲しいです。「こんなものだろう」と、勝手に決め設置するなんて…。

お客様が期待していること

●人生に何度もないリフォーム工事です。使い続ける人の身になって考えて欲しいです。

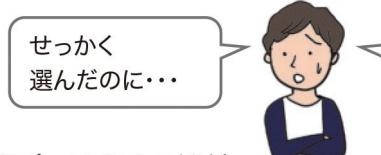
●たとえプロの選定であっても、使い勝手が悪いと不信感を抱きます。人それぞれの使い勝手に配慮した提案や商品選定を希望します。

このような声も入ってきてています



洗面台の照明が思っていたものと違う！
展示品で確認したのに、どうして？

洗面台の照明が、希望したLEDと違います。業者さんと一緒に見たのに、どうして？ 業者さんは、LEDはどれも同じと思っているのかも。私のこだわりを理解して欲しかったです。



(サポートデスクの対応)

品番を確認したところ、ご希望とは異なるタイプと判明。トイレ・キッチンなどを順次リフォームされる予定と伺い、今後は元請業者様と図面やイメージ図を確認したり、ご希望の商品がある場合は、お客様から写真を提出・指定いただくことをおすすめしました。

お役立ちツール

TOTOリモ델クラブ情報広場(リモ델クラブ店様専用サイト)

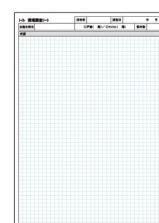


■ヒアリングシート



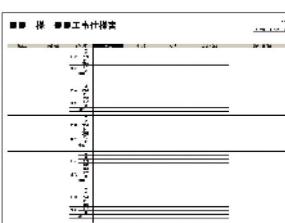
お客様の基本情報と住まいの状況等をヒアリングした結果を記入するシートです。提案書作成時に活用できます。

■現場調査シート



現調時に入手した情報を漏れなく書き留めておくことができるシートです。最適なモデルプランの作成に役立ちます。

■仕様書



仕様書を品番まで記録することで、お客様との行き違いを防止できます。