



## 謎だらけの見積書。私が希望していたプランはどれなの？

元請業者様から見積を提出してもらったものの、お客様ご自身で確認しようと思っても、内容を理解できません。「私が希望した商品はどれなの」と、困惑されています。一応、元請業者様から説明を受けましたが、早口で、専門用語が多くて「ついていけなかった」と、おっしゃっています。



### TOTOリモデルサポートデスク

見積書を見て、  
なにがなんだか  
さっぱり分かりません

一応、業者さんが説明を  
してくれました。でも…

早口だし、専門用語が多くて  
ついていけないって感じでした

その時は、「まあいいか」って  
思いましたが、後で見たら  
ナゾだらけ(笑)

3通りの見積書をもって  
「親切だな」と思ったものの

カタログで言うど  
れに当たるのかが、  
わからず、ますます混乱して…

では、御見積の内容を  
お聞かせください。  
一つずつご説明します

なるほど、  
よく分かりました

私が希望した  
便座は「袖付」と  
書いてある  
ものなんです

よかったあ！  
どうしてもボタンが便座の  
横に付いているものに  
したかったんです

気づかずに、別のもの  
を選んでしまったかも  
しれません

「袖付」ねえ。  
言われてみれば  
確かにそうですね

でも、見積書の品名や品番を  
見ただけでは、  
ピンときませんでした

きっと、業者さんは  
説明しなくても  
分かると思ったんでしょうね



要望は伝えてあったんだから、  
「これがそうですよ」と  
説明して欲しかった！

リフォームは、私たち素人には  
分からないことだらけです

業者さんも、「知っているだろう」と  
決めつけしないで、詳しく、丁寧に  
説明して欲しいと思います

ナゾが解けて  
よかったです(笑)。  
ありがとう！

それは、  
よかった  
です

### お客様のご不安・ご不満ポイント

- 素人にも分かるように見積の内容を説明して欲しい。私が希望した商品が、見積に入っているの分かりませんでした。
- 一応、3パターンの見積の説明は受けました。でも、早口で専門用語が多く、私には理解できませんでした。

### お客様が期待していること

- 希望を伝えているんだから、見積書を説明する際に「これがその商品です」と、教えて欲しかったです。
- 素人にも分かる言葉で説明してください。見積内容は、とても重要なことなんです。
- 理解できた気になったり、聞いてもいいのか迷うこともあります。その都度、理解度を確認してくれると自問自答できるし、なんでも聞きやすくなります。

### このような声も入ってきています

業者さんは「無理です」と言うだけで、  
理由を説明してくれません。

サザナのドアと浴槽を反転したいと相談したら、業者さんに「できない」と言われました。理解できるように説明してくれないので、本当にできないのか疑っています。



(サポートデスクの対応)  
建築条件により反転できないケースがあるとお伝えしました。業者様と一緒にショールームへご来館の上、実物を見ながらお打合せされることをおすすめしました。

### お役立ちツール

TOTOリモデルクラブ情報広場(リモデルクラブ店様専用サイト)



#### ■見積サンプル解説書



お客様にとって  
分かりやすい見  
積書の作成方  
法と、サンプル  
をご紹介します。

#### ■見積書説明ポイント解説書



お客様にとって  
分かりやすい見  
積書の作成方  
法の例と、分  
かりやすい説  
明方法の例を  
ご紹介します。

#### ■見積書



見積条件を入  
れる見積書の  
サンプルです。  
そのまま使い  
いただくこと  
ができます。

#### ■特記事項説明一覧



工事単価や工  
事範囲など、  
見積提出時  
に特に伝え  
ておかねば  
ならないこ  
とをまとめ  
たひな型で  
す。