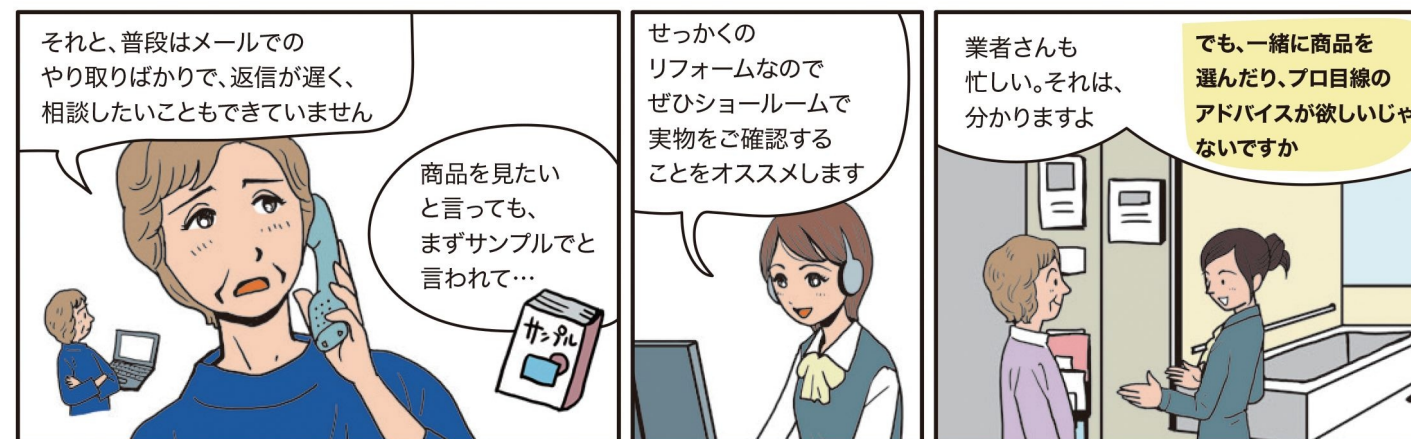
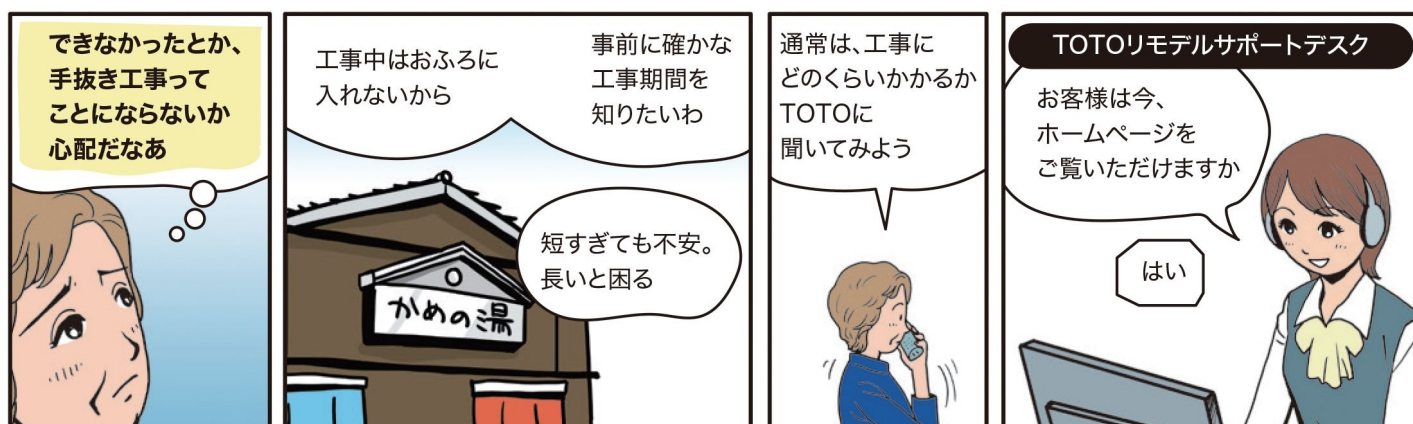
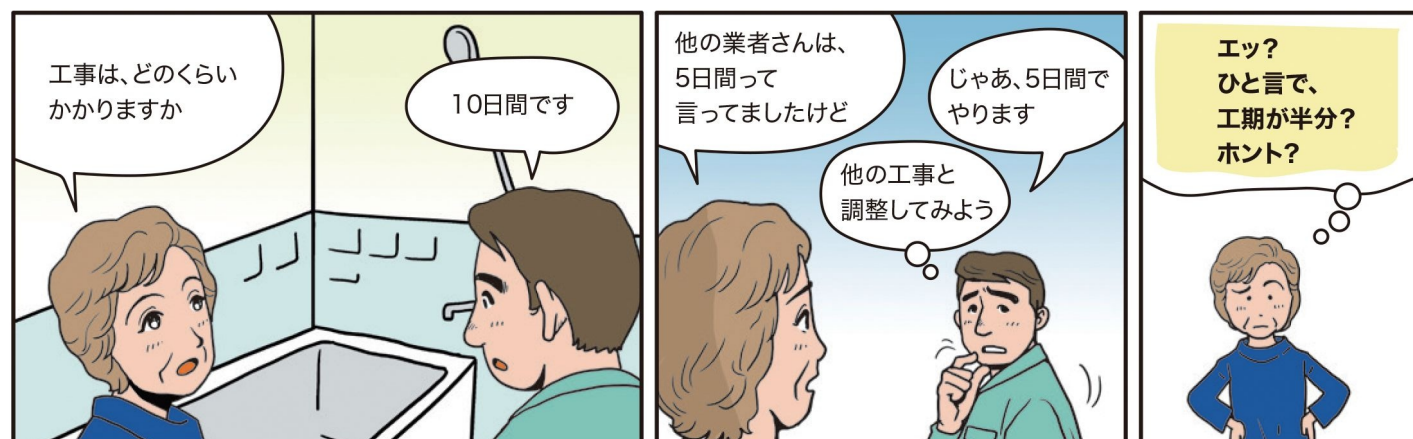




会社によって工期が違う。指摘したら、早まった。本当？仕上がりは大丈夫？！

最初は「工期は10日です」と回答した元請業者様が、「他社は5日と言っている」と伝え、「じゃあ5日で」と返事が…。本当にできるの、工事の仕上がりは大丈夫？と、不安が募り、楽しいはずのリフォームに、疲れを感じるようになりました。



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 業者さん毎に工期が違います。工期が長いと困るし、短くても不安。工事内容の説明がないので、どちらが正しいか判断できません。
- 対応が遅く、要望も聞いてくれず、疲れてしまいました。

お客様が期待していること

- リフォームの知識がないことを前提に、詳しく、分かりやすく説明して欲しいと思います。
- なにを聞けばよいのかが分からないこともあります。質問しなくても、事前に丁寧に説明して欲しいです。
- 親身になって、丁寧に対応して欲しいです。私たちにとっては、楽しみにしていたリフォームなんだから…。

このような声も入ってきています

設置できるユニットバスのサイズが業者によって異なる。どれが正しいの？



(サポートデスクの対応)
各業者様に寸法を測っていただき、設置できる理由、できない理由を聞かれることをお客様におすすめしました。

お役立ちツール

TOTOリモデルライブラリー「工事の流れ」



■一般的な工程・工期を掲載



■実際にリフォームした実例動画で紹介



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)

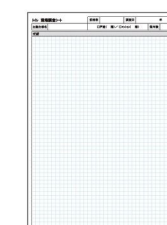


■ヒアリングシート



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。最適なリモデルプランの作成に役立ちます。