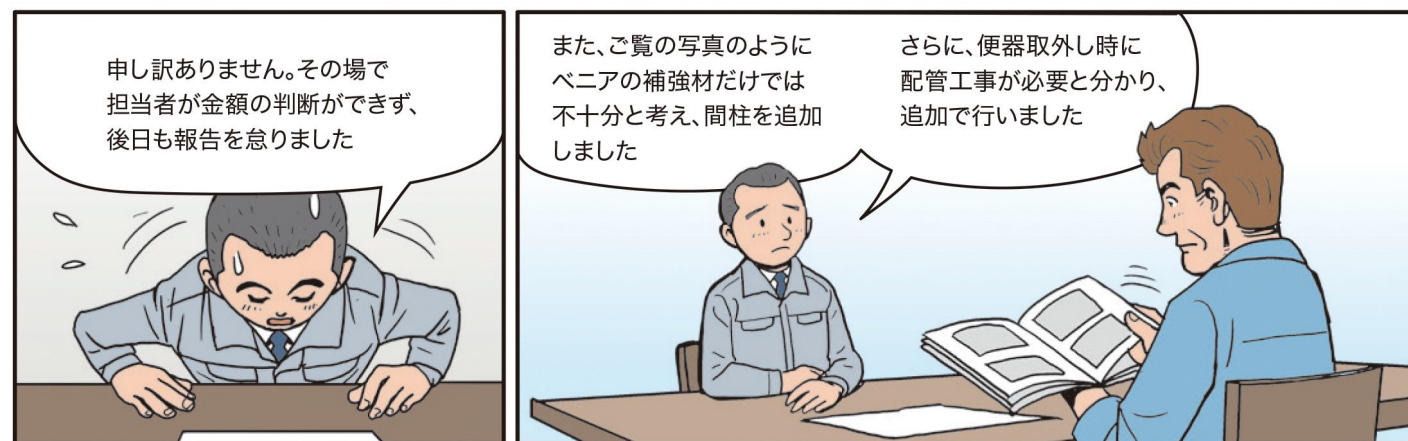




説明なしに追加工事費が10万円と言われても、払えない！法外な金額じゃないの？！

トイレのリフォームで壁を解体した際に、アスベストを含んだ部材を使用していることが分かりました。アスベストを廃棄する話はしたものの費用の説明はなく、他にも追加工事が発生。お客様は、請求書を見てはじめて追加工事費を知り、驚いています。



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 追加費用がかかるなんて、聞いていません。追加工事が必要な理由と、請求金額の根拠が不明です。
- 金額の大小でなく、納得できないと支払えません。追加工事が発生した時点で、内容や費用を説明して欲しかったです。

お客様が期待していること

- 「リフォームは解体するまで分からない」は、リフォーム業界の常識なようですが、そのひと言で終わると、私たちに是非常識な感じがします。
- 経験や知識のあるプロでも、事前に予測できないことがあるでしょう。しかし、私たちにリフォーム知識がないからと言って、説明を省かないで欲しいですね。
- 分かりやすく詳細に説明していただき、理解・納得できてはじめて、お支払いすることができます。

このような声も入ってきています



見積書の「諸経費」って、ナニ？ 業者は「省くことのできない費用」と説明するのみ。諸経費が発生するのは、一般的ですか？



(サポートデスクの対応)
TOTOリモデルライブラリーの「見積書の見方」を使ってご説明し、納得いただきました。最後にお客様は、「リフォーム業界では一般的ですが、私たちは諸経費がなにから分からない。やっぱり、納得できないものにお金は出せないよね」と、おっしゃいました。

お役立ちツール

TOTOリモデルライブラリー



■追加費用が発生するのはどういう場合が考えられる？

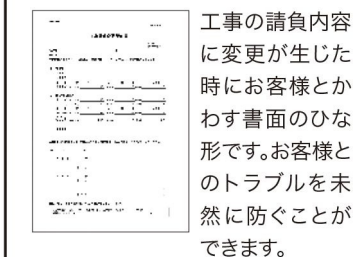


一般的な情報をリモデルライブラリー等を活用してご説明すると、元請業者様への安心感・信頼感がアップします。

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)



■工事請負変更契約書



■見積書サンプル解説書



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。