



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。

案例



【あんしんリモ델読本】【19】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？！



申し訳ありません。その場で担当者が金額の判断ができず、後日も報告を怠りました



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うことは、リフォーム業界の常識なようですが、そのひとと言で終わると、私たちには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。

見積にある諸経費ってなんなの？
業者に聞いても、納得できる説明がない！

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？

諸経費が
ナニか
分からぬ
ものは、
支払えない

(サポートデスクの対応)
TOTOリモ델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しょうが、私たちは諸経費がなにか分からない。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델ライブラリー



■追加費用が発生するはどういう場合が考えられる？

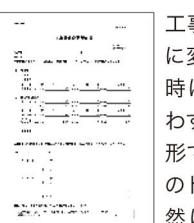


一般的な情報をリモ델ライブラリー等を活用してご説明すると、元請業者様への安心感・信頼感がアップします。

TOTOリモ델クラブ情報広場(リモ델クラブ店様専用サイト)



■工事請負変更契約書



工事の請負内容に変更が生じた時にお客様とかわす書面のひな形です。お客様とのトラブルを未然に防ぐことができます。



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ています。

2019.12.1