



ホームページを見た。素敵！こんなお家に憧れるわ！



リフォームをすると決め、ご夫婦で話し合いを開始。「ああしたい」「こうもしたい」と想いや期待感は膨らむものの、言葉のやり取りだけでは「こんなイメージにしたい」といった方向性が固まらず困っていました。そこで、ホームページで実例を見ることにしたら、大正解。希望するリフォームのイメージが固まりました。



#### お客様のご不安・ご不満ポイント

- 希望や要望はいっぱいあって、「こんなイメージにしたい」という具体的な案が思い浮かばない。
- イメージは、人によって捉え方が違う。たとえ家族であっても、言葉だけでイメージを伝えるのは難しい。

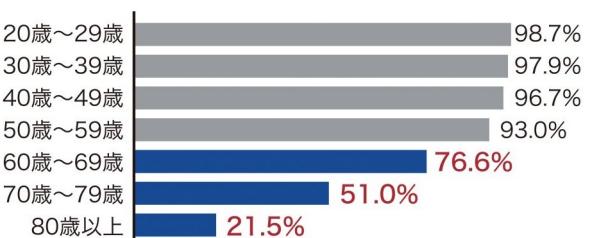
#### お客様が期待していること

- ひと目でイメージが分かる、写真が付いた資料やプランを提出して欲しいです。
- 自分の会社が行った実例を見せてもらえば、検討しやすいし、安心材料になります。



#### 60代以上でWEBを活用する人は多い。

リフォームの年齢構成は、60代以上が半数を占めます。  
属性別インターネット利用率(年齢階層別)



(出典)総務省「通信利用動向調査」

- 「高齢者はパソコンが苦手」は、今では誤った認識です！
- パソコン・スマートフォンは生活の必需品
- 趣味や生活などの情報検索、お買い物等に活用

**WEBの活用に、年代による差はなくなってきてています。**

#### お役立ちツール

##### TOTOリモodelクラブ情報広場(リモodel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など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。

##### ■TETRA21システム(e-PRE)



簡単操作で写真入りの提案書や見積を作成。かんたん見積システム「e-PRE」が使え、商品情報・図面検索もできます。

##### ■プレゼシート



お客様におすすめ商品をご提案するプレゼシートのエクセルデータをご提供しています。

##### ■実例掲載事前チェックシート



実例登録に必要な項目を事前に確認、準備ができます。