

見積は、何度もお願いできるものなのかしら？

元請業者様に要望を伝えて、見積を提出してもらいました。しかし、他にも検討したいものが出てきて、再見積を依頼したいと思いつつも、「迷惑かしら」「2回目は費用がかかるのかしら」と、お客様は悩んでしまったようです。息子さんに再見積を出すように説得されても、迷っています。

やっぱりこっちがいい…。でも、もう一度見積があ

どうしたの
お母さん

もう一度見積を
依頼するか
迷っているの

検討したらこの
商品の方がいいと
思ったんでしょ

そう

契約までに少し時間
もありそうだし、もう
一度見積して
もらえばいい
じゃん

簡単に
言わないで

もう1回って言いづらいわ。
常識外れかもしれないし

忙しそうだったのに
色々話し合っ
て見積してもらったの

リフォーム業界のことは
知らないけど、ボクの仕事では
再見積はよくあるよ

リフォームは費用が
多額だし、人生で
何回も行わない

だから慎重に
なるし、迷い、悩む

「もう一度見積を」と
いうケースはよく
あると思うよ

まあ、お母さんみたいに
「悪いから」と考える人は
案外いるかもしれないけどね

そうなの
かねえ

だからウチの会社は
あえて「再見積は、
ご遠慮なく…」と
伝えている

それでホッと
するお客様も
いるからね

えい、えい

ホッ

ちゃんとした見積がないと
契約できないし、どこの
業界もお客様第一で
見積してると思うよ

でもねえ

分かった！
TOTOさんに案内
してもらった
お店でしょ。
聞いてみたら

リフォーム業界の
ことを知らないで
何度も見積を依頼して
よいものか分からず、
不安です

TOTOリモデルサポートデスク

リフォームは、
お客様と元請
業者様が話し
合ってプランを
練り上げて
いくものです

話し合いの中で内容が
変わり、何度か見積する
ことは、多々あります

そうなんですね
ホッとしました

手間もかかるし
費用がかかるん
でしょうか？

業者様に
ご確認して
ください

お客様は
こんなことも
ご心配なんだ…

私は、「こんなこと聞いて
いいのかしら」「これを
お願いしたら悪いかな」と、
いつも考えて
しまうんです

何でも業者様にご相談して
ください。それが、よりよい
リフォームにつながります

分かりました。
相談して
みます

お客様のご不安・ご不満ポイント

- リフォーム業界のことを知らないで、聞きたいことやお願いしたいことがあっても言いづらい。
- 聞いたことやお願いしたことが常識外れではないのか、心配になる。

お客様が期待していること

- 前もって業者さんから「遠慮しないで、何でもご相談ください」と声をかけてもらえれば、気兼ねなく相談できます。

何回でも
ご相談
ください

そう言って
くれると安心

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)



■TETRA21システム(e-PRE)



見積を短時間で作成でき、再見積の提出もスピーディに行えます。

■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の例と、分かりやすい説明方法の例を紹介しています。

■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。

■概算工事価格表(部別別)



お店の統一価格表のフォーマット。統一価格を設定すれば、ご来店のお客様に価格を尋ねられた時にその場で回答できます。



工事が始まってから金額や工期が変わることがありますか？

- いったん決まった金額や工期が変更にならないかととても心配です。

工期が遅れないか不安



金額が増えたら困る

※解体してから初めて分かる土台の腐食や基礎の劣化などによって、当初の説明から工事内容を変更しなければならないことがあります。見積提出時にそのことを必ずお客様に伝え、変更があった場合は早めに追加見積と工期の変更スケジュールを提出しましょう。