



## 便器が壊れた！どんな内容になるのかわからず、困った！！

1か月ほど前からウォシュレットの操作部の下から水が漏れ、スイッチを切っても便座が温かいまま。知り合いに聞いたら「交換になる」といわれたが、どこに相談したらよいかわからず、どのような選択肢があるかもわからない…。どんな工事・修理内容で、費用はどの程度か不安。



### TOTOリモ델サポートデスク

リフォームの見積をお願いできるお店を紹介してください



かしこまりました。  
2社をご案内します

どんな見積が  
出てくるのかな  
楽しみもあり、  
不安もあるな

### A社が訪問

こちらが  
お見積に  
なります

ハイ、  
見させて  
いただきます

ん！?  
なんか安い  
気がするなあ…

工事内容には、  
何が含まれて  
いるんだろう

不信

必要な工事は  
きちんと  
含まれているの  
だろうか…

不安

多額の追加工事を  
後から請求する  
ことはない  
だろうか…

じゃあ、じっくり  
ご検討ください

じゃあって、  
説明をしてくれ  
ないんだ。  
聞きたいことも  
あるのに

ただ見積を  
届けに来ただけじゃ  
ないか 他のお店も  
そうなのかなあ

B社が訪問

まず、前提条件の  
ご確認ですが

おっ、  
A社とは  
雰囲気が  
違うぞ

機能は最小限で  
よろしかった  
ですね

こちらの  
要望を  
理解して  
くれている  
ようだな

3パターンのお見積を  
ご用意しましたので、  
一つずつご説明させて  
いただきます

3パターンも  
作ってくれ  
たんだ

まず、Aのお見積は  
この商品を使って、  
工事内容はこのよう  
になります

説明も  
丁寧で  
わかりやすい

カタログに付箋が貼って  
あるから、見積商品が  
わかりやすい。親切だな



工事の日程は

見積だけじゃなく、  
工事計画表まで  
作ってくれたんだ



それと、リフォームには  
追加工事が必要な  
場合があります。その際の  
費用はこの程度に…

最初から  
追加費用の  
ことを伝えて  
くれると  
安心できる



3つの案があるから  
選びやすいし、  
説明も丁寧

これなら、  
工事を  
任せても  
安心できる



B社さんに、  
リフォームを  
お願いします

ありがとうございます



後日、お客様に確認した  
ところ、リフォームに  
対してのお客様の  
一番の心配事は、

「追加費用が  
発生するかどうかと、  
発生した場合  
いくらかかるか？」  
だったそうです

この点について、  
最初に明確に説明して  
くれたからこそB社に  
決定されたようです

### 元請業者様へのご提案

- 「要望にあった提案？」「金額は妥当？」判断できない！
- 「工事開始後の追加費用が発生する？  
いくら必要？」わからない！不安！

### このような声も入ってきています

#### 【お客様の相談内容】

トイレリフォームに関する情報収集がしたいので、業者へ相  
談したい。価格重視だが、安からう悪かろうでは困る。

#### 【元請業者様を選定された理由】

業者の素早い対応、人柄、長いつき合いができる！

#### 【お客様の相談内容】

トイレを洋式にしたいが、どこに相談したらよいかわからない。

#### 【元請業者様を選定された理由】

日程表などの提出もあり、綿密な提案で、安心できた。

### お客様に安心を提供できるツール

TOTOリモ델クラブ情報広場  
(リモ델クラブ店様専用サイト)

URL <https://info.remodelclub.jp/r/>



お客様におすすめ商品を提案するプレゼンシートを掲載！

おすすめ商品が入ったプレゼンシートをお客様に提出すれば、  
具体的な内容を検討していただけ、商談が一步前進します。