



## 安心してお願いできるか心配だから、器具の取替えから始めたい



お客様は、キッチンをリフォームしたいと思っていました。ところが、様々なことが心配になり、まずは器具の取替えから始めてみようと思われたようです。ご希望されていたリフォームをいったん諦めるまでの心配事とは何なのか、伺ってみました。

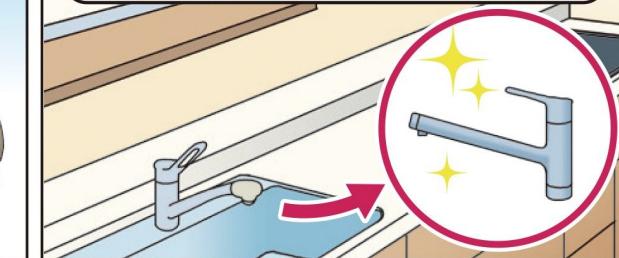
TOTOリモ델サポートデスク



最初は  
キッチン全体を  
リフォーム  
しようと思って  
いたんですよ

でも、色々と聞いたり、  
知つてみると、心配事が  
どんどん増えてきました

じゃあ、まず器具の取替えから始めて、  
この業者さんなら安心できると思ったらリフォーム  
すればいいと考えるようになったんです



どんなことが  
ご心配なんですか？

リフォームは、たくさんの  
職種の人によって工事を  
進めるでしょ

大工・設備・電気など、様々な分野の  
専門家によって工事を進めますね

どんな人が工事を  
くれるのか、人柄や技術力  
はどうなのか、分からな  
じやないですか



元請業者様に、これまで実施した  
工事の写真を見せていただいたら、

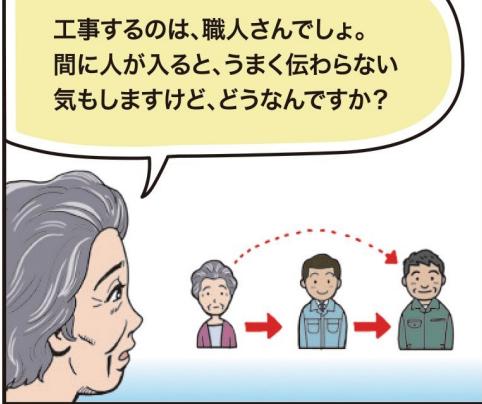
どんな人が担当されるのかを  
聞かれたらいいかがですか



実例写真でどのような工事を行っているかを確認されて、ご担当者様の経験も教えてもらえば安心ですよね

不安の2つ目は、実際に工事を進める中で、何かあったらどうしようという点です

お客様の窓口は、元請業者様となりますので  
何かあったらご担当者様にご相談ください



工事するのは、職人さんでしょ。  
間に人が入ると、うまく伝わらない  
気もしますけど、どうなんですか？



ご担当者様にお客様のご要望や  
工事内容などのメモを作成して  
もらい、全員で共有していただく  
ようにお願いしたらいいかがですか



それと、業者さんから  
「外して見てみないと、  
分からないことがある」と  
と言われました



理由を聞いて、確かにそうねと  
思ったんですよ。  
しっかり確認して、  
追加工事のない見積りをして  
欲しいとも  
お願いしました



それでも想定外のことが  
あったら、どうしようって…。  
私って心配性なんですかね



リフォームをされる方の  
多くは不安や心配事が  
あります  
  
私だけじゃないのね



不安や心配事があったら、  
元請業者様に聞いて、  
一つひとつ確認していく。

ご自身で抱えた  
ままにしないことを  
おすすめします



ひとりで悩んで  
いても解決しない  
ってことね

今日は、心配事を話して、  
解決方法も教えてもらって  
スッキリしました。  
同じように業者さんにも  
相談すればいいんですね

## お客様の不安と期待

- 安心してリフォームをお願いしたいです。でも、心配事が多くて、踏み切れません。
- まず、器具の取替えから始めて、この業者さんなら安心できるかを見極めようと思っています。
- 「業者さんに心配事を相談してもよいのだろうか」と、そのこと自体も心配のタネになります。業者さんの方から、「心配なことがあつたらご相談ください」と、言ってくれると助かります。
- 追加工事のない見積りをして欲しいです。追加工事がある場合も、どれにどのくらいかかりそうか、予め教えておいて欲しいです。
- 器具の取替えは、業者さんにとっては小さな工事でメリットがないかもしれません。しかし、どんな工事であっても、ていねいに対応してくれる業者さんであれば、次はリフォームをお願いしたいと思えます。

## ツールの活用

- 【ツール例】  
 ●TOTOホームページ  
 リフォーム実例を見る  
<https://jp.toto.com/reform/case/>



- 工事進行状況ご報告書  
 お客様に施工の進行状況を逐次報告するためのツールです。  
 報告を受けることで、お客様も安心・信頼します。

