



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リモデルサポートデスク

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、色々聞いて、知ってくると、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

どんな人が工事してくれるのか、人柄や技術力はどうか、分からないじゃないですか

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り、

どんな人が担当されるのかを聞かれたらいいかな

そんなことをお願いしても大丈夫なんですか

もちろん大丈夫です

キッチン施工実例

A様邸

リフォーム内容

工事期間

費用

実例写真でどのような工事を行っているかを確認させて頂き、ご担当者様の経歴も教えてもらえば安心ですよ

それはそうね

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がしますけど、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お願いしたらいかがですか

それはいいわね

それと、業者さんから「外して見てみたいと、分からないことがある」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は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、「心配なことがあっ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います。

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。

工事項目	工事内容	作業状況	作業日	作業時間	作業場所
1	キッチン	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	キッチン
2	バスルーム	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	バスルーム
3	トイレ	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	トイレ
4	洗面所	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	洗面所
5	廊下	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	廊下
6	玄関	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	玄関
7	リビング	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	リビング
8	ダイニング	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	ダイニング
9	キッチン	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	キッチン
10	バスルーム	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	バスルーム
11	トイレ	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	トイレ
12	洗面所	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	洗面所
13	廊下	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	廊下
14	玄関	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	玄関
15	リビング	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	リビング
16	ダイニング	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	ダイニング
17	キッチン	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	キッチン
18	バスルーム	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	バスルーム
19	トイレ	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	トイレ
20	洗面所	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	洗面所
21	廊下	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	廊下
22	玄関	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	玄関
23	リビング	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	リビング
24	ダイニング	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	ダイニング
25	キッチン	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	キッチン
26	バスルーム	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	バスルーム
27	トイレ	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	トイレ
28	洗面所	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	洗面所
29	廊下	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	廊下
30	玄関	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	玄関
31	リビング	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	リビング
32	ダイニング	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	ダイニング
33	キッチン	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	キッチン
34	バスルーム	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	バスルーム
35	トイレ	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	トイレ
36	洗面所	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	洗面所
37	廊下	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	廊下
38	玄関	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	玄関
39	リビング	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	リビング
40	ダイニング	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	ダイニング
41	キッチン	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	キッチン
42	バスルーム	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	バスルーム
43	トイレ	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	トイレ
44	洗面所	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	洗面所
45	廊下	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	廊下
46	玄関	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	玄関
47	リビング	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	リビング
48	ダイニング	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	ダイニング
49	キッチン	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	キッチン
50	バスルーム	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	バスルーム
51	トイレ	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	トイレ
52	洗面所	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	洗面所
53	廊下	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	廊下
54	玄関	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	玄関
55	リビング	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	リビング
56	ダイニング	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	ダイニング
57	キッチン	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	キッチン
58	バスルーム	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	バスルーム
59	トイレ	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	トイレ
60	洗面所	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	洗面所
61	廊下	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	廊下
62	玄関	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	玄関
63	リビング	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	リビング
64	ダイニング	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	ダイニング
65	キッチン	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	キッチン
66	バスルーム	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	バスルーム
67	トイレ	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	トイレ
68	洗面所	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	洗面所
69	廊下	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	廊下
70	玄関	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	玄関
71	リビング	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	リビング
72	ダイニング	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	ダイニング
73	キッチン	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	キッチン
74	バスルーム	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	バスルーム
75	トイレ	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	トイレ
76	洗面所	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	洗面所
77	廊下	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	廊下
78	玄関	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	玄関
79	リビング	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	リビング
80	ダイニング	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	ダイニング
81	キッチン	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	キッチン
82	バスルーム	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	バスルーム
83	トイレ	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	トイレ
84	洗面所	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	洗面所
85	廊下	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	廊下
86	玄関	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	玄関
87	リビング	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	リビング
88	ダイニング	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	ダイニング
89	キッチン	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	キッチン
90	バスルーム	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	バスルーム
91	トイレ	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	トイレ
92	洗面所	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	洗面所
93	廊下	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	廊下
94	玄関	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	玄関
95	リビング	作業中	2022.11.10	01:00~04:00	リビング
96	ダイニング	作業中	2022.11.10	05:00~08:00	ダイニング
97	キッチン	作業中	2022.11.10	09:00~12:00	キッチン
98	バスルーム	作業中	2022.11.10	13:00~16:00	バスルーム
99	トイレ	作業中	2022.11.10	17:00~20:00	トイレ
100	洗面所	作業中	2022.11.10	21:00~24:00	洗面所