



どのような点を重視して業者を選べばよいのかを知りたい



お客様は、自分に合った元請業者様を選ぶことが、よいリフォームにつながると考えて行動を開始しました。ところが、「実際に業者選びを始める、迷い、悩むことが多い」と思われたようです。ご自身で調べつつ、サポートデスクに相談しながら、元請業者様選びに向けて奮闘されています。

1回目の電話 TOTOリモ델サポートデスク

ユニットバスのリフォームを考えて、5社から見積りをとったんですが

金額に差がありすぎて、判断できません

ユニットバスは、サイズや部材等のセレクトによって価格が異なりますので、そのあたりも関係しているのかもしれません。もう一度、同じ条件で見積りを依頼することをおすすめします



2回目の電話

2社に絞って見積りを依頼したら、同じ条件で87万円と108万円でした。

87万円は安すぎですか



元請業者様の見積りについて安い、高いの回答はできませんが、工事の方法によって金額も異なりますので、もう少し詳しく聞かれたらいかがでしょう。金額も大切ですが、様々な点を確認されることをおすすめします

POINT

- 提案内容
- 工事内容
- 対応の良さ
- 相性 etc...

3回目の電話

どちらも対応はよかったです。

やっぱり、何かあった時のために近くのお店の方がいいですか?

お近くの方が対応が早いといった利点はあります

長くお付き合いできそうか、何かあった時に相談しやすいか、

分かりやすく説明してくれるなども確認されるとよいですね

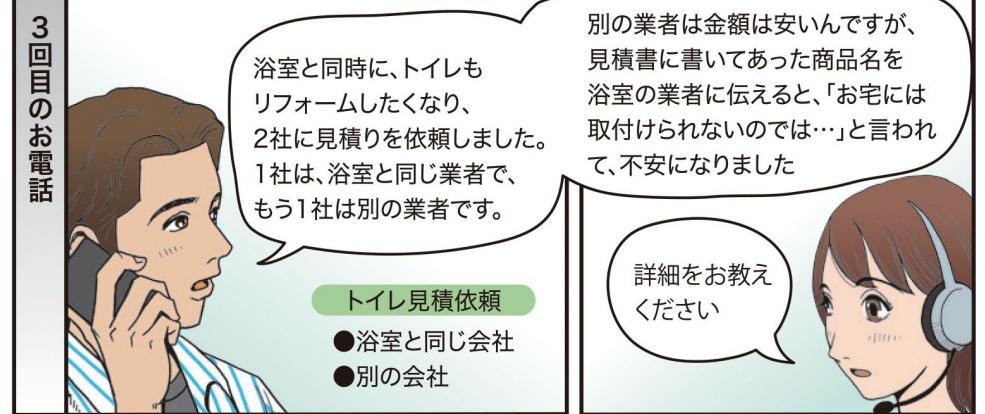
4回目の電話

お願いしようとしている業者が以前同じマンションで浴槽の発注ミスをしたって管理人から聞いて、少し不安です

でも、すごくいい担当者なんです

説明がしっかりしていて、話しやすいんですね

重要なのはお客様が元請業者様を信頼できるかどうか、です



お客様の不安と期待

- 初めての経験で、自分自身に選択基準がないから、どの業者さんを選べばよいのか分かりません。
- 迷い、悩み続けた時に、業者さんがいつまで付き合ってくれるのかも不安になります。
- 業者さんを選ぶまでに長い時間が必要です。じっくり、時間をかけて、なんでも相談に乗ってくれる業者さんであって欲しいと思います。
- 駆け引きや、値踏みをしているわけではありません。長くお付き合いしたいから、信頼できる業者さんを真剣に探したいだけです。



ツールの活用

【ツール例】

- 工事内容一覧

見積書説明の際に、工事内容をお客様にも分かりやすいようイラスト付きで解説できます。



●見積書説明ポイント解説書

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。

