



## スピーディーな対応はよいが、本当に大丈夫なのか？



浴室のリフォームを検討中で、4社に見積りを依頼しました。その中の1社は、現場調査に来た日に、その場で見積りを作成・提出したといいます。お客様は「とてもスピーディーでありがたいが、本当に大丈夫なのか」と不安になってしまったようです。

現場調査当日



### お客様の不安と期待

- すぐに見積りをしてくれたのは評価しますが、大まかすぎる内容で不安。ひとつのが不安になると、他も大丈夫かと次々と不安が出てきます。
- 「いつもこのような見積りです」と言われても、内容を理解しないまま依頼するのは不安です。
- 「いつも」は業者さんの立場に立った発想。「これで理解してもらえるだろうか」と、私の立場に立って見積りを作ってくれることを期待します。

### ツールの活用

#### 【ツール例】

##### ●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。

