



## 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**

いま現調が終わりました。お見積りはこうなります

えっ？ もう見積り。早いな…

後日連絡します

よろしくお願いします。

失礼します

うーん…  
見積りの内容が  
大まかすぎる  
気がする。

スピーディーな  
対応は助かるが、  
大丈夫かなあ。  
このままでは  
不安だよ

TOTOに  
聞いてみよう

**TOTOリモデルサポートデスク**

見積り内容がご不安  
でしたら、元請業者様に  
詳細見積りの提出を依頼  
されたいかがですか

業者さんが、「私自身が工事をして  
いて、いつもこのような見積りです」  
と言っていました

建築技術者が作った見積り  
だから大丈夫だろうと思う  
反面気になって…

その他にも、お客様が疑問に思われていることや  
様々な不安をお話され、サポートデスクが回答  
して、ご安心されました

なるほど、  
そうなんですね。  
安心しました

最初は見積りだけが不安でしたが、考えて  
いるうちに、じゃあアレは？ コレは？ と  
次々と不安が浮かんできました。

不安って、連鎖しちゃうみたいですね。  
見積りの内容がきめ細かく記載されて  
いれば迷わなかったのに…

不安 不安 不安

確かに  
そう  
ですね

### お客様の不安と期待

- すぐに見積りを出してくれたのは評価しますが、大まかすぎる内容で不安。ひとつのことが不安になると、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たった発想。「これで理解してもらえだろうか」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。

