



## お客様の不安と期待

- キッチンを設置する直前に突然、希望するカウンターの高さで設置できないと言われ、了承したもの、実際には使い勝手が悪く後悔しています。
  - 自分が了承した手前、業者さんに相談しにくく、困っています。
  - 急に変更を伝えられると「即決しないといけないのかな」と思ってしまいます。また、「他の方法を考えて」と伝えるのには勇気がいります。改善策の提案の時のように、ていねいに説明してくれれば、取替えるにしても、取替えないにしても、納得して決断できます。



## ツールの活用

- 【ツール例】  
●特記事項説明一覧  
工事単価や工事範囲など、見積提出時に特に伝えておかなければならぬことをまとめたひな型です。会社ごとに集録してご使用ください。