



### 金額がどうであれ、このお店にお願いしたい！

6年前に見積りを取られたものの、元請業者様を決める段階で悩まれ、リフォームを断念されたお客様。再びリフォームを検討され、元請業者様と面談した結果、見積を提示される前に「ぜひ、この業者さんにお願いしたい」と思ったといいます。その理由は、何だったのでしょうか。



今回のお客様もいつも通り、うちの会社を先ずは見てもらうことにした



会社の様子を見て少しでも安心、信頼してもらえるといいですね



いらっしゃいませ  
事例やバースが  
掲示されている…。  
実績がありそうな  
会社だな

あ、いらっしゃいましたよ

そうだね

今回リフォームを  
検討されているのは

トイレ、洗面、  
浴室ですね

ハイ



今家の設備は標準的なので  
グレードアップしたいです

私は、とにかく  
お掃除が楽に  
なるようにしたいわ



でしたら、このような  
リフォームはいかが  
でしょうか。



要望について、  
事例やカタログを  
使って説明して  
くれるので、具体的で  
わかりやすい



貴社のリフォームに  
に対する考え方や、  
工事の進め方まで、

すいぶんていねい  
に説明してくれる  
のね。安心した

キメ細かく  
お話しいただき、  
とても参考に  
なりました



まず、私共がどんな会社であるかを  
知っていただきたいと思い、  
色々とご説明いたしました

お客様もどんな  
会社かわからないと、  
安心、信頼して  
依頼できませんものね



お客様の立場で  
考えててくれる  
会社ね…



現場と一緒に  
見ながら、ご質問  
させていただいて  
よろしいですか

もちろん  
です

現場調査

現場調査っていうから、  
寸法とかを調べるだけかと  
思っていました



先日もご要望を伺  
いましたが、現場を拝見  
しながら、さらに色々と  
お話を伺った方が、



より良い  
リフォームになると  
思いまして…



キャビネット付きの  
トイレは、いかがですか？  
便器の後ろにホコリが  
たまらず、清掃性を気に  
される方にも人気です



掃除が楽に  
なりそう！  
嬉しいわ

この際なので  
手洗いや手すりも  
ご検討されたら  
いかがでしょうか？



そこまでは  
気がまわら  
なかつた  
すごい！



浴室には、暖房乾燥  
機付きの換気扇を設置  
すれば冬場は暖かく、  
快適になりますよ



やっぱり！ その  
やうなね。  
迷っていたけど  
アドバイスして  
もらってよかったです！



地震の時に  
ヒビが入った  
ままなんです

では、玄関もリフォームされたら  
いかがですか？  
イメージがグッと変わりますし  
同時に言えば、費用も  
抑えられます



部分的に調湿タイルを  
貼れば、高級感が  
出ると思ういますが…



私が希望した  
グレードアップ  
につながるな



玄関のことまでは  
思いつきませんでした。  
さすが、  
プロですね！



打ち合わせた内容に加  
えて、色々と調べてくれ  
て、提案もしてくれた。  
実にいい業者さんだったね



写真も、  
あんなにいっぱい  
撮ってくれるなんて  
熱心さに  
驚いたわ



よいプランを  
提案してくれそう  
でワクワクしてきた



これから見積が出てくるけど、  
金額はどうあれ  
あの業者さんに  
しよう！



### お客様は、ここが不安！

- リフォームはしたいものの、どんな業者さんを選べばよいのか、まったくわかりませんでした。どんな会社で、どなた方が対応してくれるのかなど、不安でいっぱいでした。

- 再びリフォームをしようと考えても、思いつくのは不安ばかりで、どうしようかと悩んでいました。

### お客様が期待していること

- 対応がていねいで、不明な点はしっかり説明してくれて、提案も素晴らしい。一気に不安を解消することができました。
- 知識や経験が豊富な業者さんが、要望を聞いてくれ、自宅を見ながら提案してもらえば、気づかない点まで明確になり、後悔のないリフォームが実現できると思っています。