



### リフォームの仕上がりだけでなく、工事の過程も気になる・・・

現在、TOTOのシステムキッチンへリフォーム中。工事の工期や内容について業者さんに聞きたいものの、職人さんが忙しそうにしているので、声をかけられずにいます。工事に関する知識がなく、日増しに不安が募っているようです。



TOTO システムキッチンへリフォーム中



配管が終わって、水を流してテストしているようだ

キッチンの設置は確か、明日だったかな



工事の進み具合はどうなんだろう？

工事の内容も気になる・・・



業者さんに聞いてみたら

忙しそうで聞きづらいよ・・・



信用していない訳じゃないけど

工事過程を知らないから心配なんだ

そうよね



TOTOリモデルサポートデスクに聞いてみたら

そうするか



TOTOリモデルサポートデスク

キッチンリフォームの手順や内容を教えてください

承知しました



あんしんリモデルのホームページ「リフォームのヒント（キッチン）」に掲載している一般的な内容をご説明（一般的な工事の流れ）



現在、工事はステップ3まで進んでいるようです

順調なんだ

ほっ



次は、下地工事、内装工事、キッチン組立といった流れになります

なるほど、そういう手順ね



ただし、これはあくまでも一般的な流れで

現場状況によって順番が前後することがあります



多少順番が違って問題ないんだ。安心しました

シロウトは、そういうことも気になるんですね

【あんしんリモデル読本】 【7】 工事方法は正しいの？進捗を聞いても気を悪くしないかな？



キッチンのリフォーム工事はどのくらいの日数がかかります？

一般的には2～6日、職人さんの人数で異なります



初めてのリフォームで不安が多く

仕上がりさえよければ大丈夫とは思えないんですよ

職人さんは工事に集中しているし、聞きづらくて・・・



帰り際に「明日の工事はどのような内容ですか」と聞かれたらいかがでしょうか



なるほど！それなら聞きやすい

業者さんに聞いてもよいとわかったし、聞き方も教えてもらい、明日からは安心です



リフォームは、お客様の見える場所で行います

工事の様子が目に入ると、様々な疑問や心配が生まれます

事前に工事の日程や内容をご説明しましょう

作業の最中でも、お客様がご不安な様子なら、手を止めてご説明しましょう

#### お客様のご不安・ご不満ポイント

- 工事は順調？ 工事方法は正しい?? 一般的な工事工程がわからないから判断できない・・・不安！
- さらに・・・進捗は気になるけど、何を聞いてよいかわからない・・・。そもそも、聞いてよいのかわからない・・・。聞いて、嫌な気持ちにさせてしまったら、その後の関係性が悪くなりそう・・・。

#### 元請業者様へのご提案

お客様は出来上がった結果だけでなく、プロセスも気になります！

＜施工前＞

「一般的な工事工程」と「お客様宅の工事工程」のご説明を！

（一般的な工事の流れ）（お客様宅の工事工程）

＜工事工程＞

お客様が疑問やご不安内容を伝えやすい環境づくりを！

本日の工事でご不明な点やご不安な点はございませんか？

#### お客様に安心を提供できるツール

● TOTOリモデルライブラリー

URL [https://jp.toto.com/reform/library/start/space\\_info/](https://jp.toto.com/reform/library/start/space_info/)

あんしんリモデル>リフォームを始める>商品別リフォームのヒントの該当部位の工程に、一般的な工程・工期を掲載！

● TOTOリモデルクラブ情報広場（リモデルクラブ店様専用サイト）

URL <https://info remodelclub.jp/r/>

「リモデル事業フロー」ページに、「工程表」のフォーム・「工事進捗状況ご報告書」など、工事に際して必要となるツールを多数掲載！

memo

2019年4月1日