



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
しているようだな



キッチンの設置は
確か、明日だったかナ

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



TOTOリモデルサポートデスクに
聞いてみたら

そうするか
ようね



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
ほつ



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
違っても
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
ですよね



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
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
疑問や心配事が
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！

●さらには…、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」

<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！

(一般的な工事の流れ) (お客様宅の工事工程)



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/

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・「工事進行
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

