



リフォームの「見えない壁」を乗り越えるために…

リフォームをして生活環境を変えたいと考えたお客様。いざリフォームを検討しはじめると、それまでは知らなかった、考えていなかった「見えない壁」があることを知ったといいます。「見えない壁」は、一つ乗り越えても、次が現れ、その繰り返しでその都度迷い、悩まれたようです。



1回目の電話

先延ばしにしていたけれど、思い切ってトイレをリフォームしようと思って

TOTOリモデルサポートデスク

トイレのリフォームにはどのくらい日にかかるとですか？

内装まで含めると、1日から2日かかることが多いです

トイレ一式+空間（壁・床・天井）

2日もトイレが使えなくなるのは困るわね、外で用を足すとなると、生活のリズムが崩れそうで不安だわ

工事中でもトイレを使用できるように配慮して下さることもあって、元請業者様に相談してみてください

そうね

2日もトイレが使えなくなるのは困るわね、外で用を足すとなると、生活のリズムが崩れそうで不安だわ

2回目の電話

色々調べたけど、やっぱり、資本金や規模が大きい会社に依頼した方がいいんですね

TOTOリモデルサポートデスク

重要なのは、お客様が「信頼できる。相性がよい」と思える会社かどうかだと思います

営業担当者がよくても、工事をしてくれる人がどんな人で、うまくやってくれるのかも気になります

色々調べたけど、やっぱり、資本金や規模が大きい会社に依頼した方がいいんですね

あら、次々と不安を並べてごめんなさいね。ひとつクリアしたと思ったら、次の不安が出てきて、困ってしまうわ。リフォームって難しいですね

解消 → 解消 → 解消

元請業者様をご案内できますので、いま感じられているご不安を

ご相談されたいかがでしょうか

そうね。そうしてみます

あら、次々と不安を並べてごめんなさいね。ひとつクリアしたと思ったら、次の不安が出てきて、困ってしまうわ。リフォームって難しいですね

元請業者様へ連絡

TOTOさんから案内されて連絡しました

ありがとうございます！

早めにトイレを拝見した方がいそうですね。

〇月〇日の〇時にお伺いできますが、いかがでしょうか

あっ、はい。じゃあお待ちしています…

トイレを見に来たら、もう断れなくなっちゃうかしら…。せっかくだから、何社さんかに声をかけようと思っていたのに、困ったわ、どうしよう

A社 B社 C社

TOTOリモデルサポートデスク

1社目に電話しましたが、

工事を頼むのが前提と思われないかと心配になりました

元請業者様への電話の後で

元請業者様に、「まず、複数の会社とお話してから、慎重に検討したい」というお客様の気持ちを伝えられたらいかがでしょうか

うまく言えるかなあ。熱心な人だったから、言いにくくて…。

でも、勇気を出して言ってみます

それにしても、リフォームには「見えない壁」がたくさんありますよね。

一つ壁を乗り越えたと思ったら次の壁が目の前に現れる。

そのたび、迷い、悩みます

業者さんには、見えにくい壁です。だって私が心の中で作り出してしまった“不安の壁”なんですから…

様々なご不安を抱えながら検討されているんだ…

私は、不安の壁を乗り越える方法がまだわかりません。私の不安の壁に気づいて、一緒に乗り越えてくれる業者さんに出会えるといいんですが…

きっと出会えます。もう少し続けてみましょう

お客様は、ここが不安！

- リフォームには、検討する前には考えていなかった「見えない壁」があることがわかりました。
- 一つの壁を乗り越えたと思ったら、次の壁が現れて、そのたびに迷い、悩み、不安になってしまいます。

お客様が期待していること

- 業者さんには、リフォームを知らない人には「見えない壁」があることを知ってほしいです。
- 「見えない壁」に気づき、一緒に乗り越えてくれる業者さんが出会えることを期待しています。