

● あなたの **悩み** を解決します！

心から満足できる

『幸せ



これさえ
読めば安心!

リフォーム』

のすすめ

あなたの悩みを解決します！

「これさえ読めば安心！」

心から満足できる『幸せリフォーム』のすすめ

はじめに

「リフォームしよう！」

そう思い、勇気を出していくつかのリフォーム会社に資料請求しました。

さっそく資料が到着。

けれど、見る限り、どこの会社もみんな同じみたい。

営業マンは口をそろえて、決まりきったセリフを繰り返します。

「ウチは誠実にやっています！」

「ウチを信用してください！ だいじょうぶです！」

でも、それって、本当なの？

本当に信用してもいいの？

耐震構造の偽装問題、悪質な訪問販売によるリフォーム被害、いい加減な手抜き工事、当初予定していた金額と違う、などなど。
悪い噂も耳にするし、そんな簡単には信用できない！

かといって、このまま古い家に住み続けるのは不便だし、安全面でも不安がある。

空いている部屋をこのままにしておくのはもったいないし、二階の北側の部屋はカビくさくて身体に悪い気がする。

台所が使いにくい、いつそのことオール電化にしたい。

だけど、リフォームするには何からはじめればいいのか？

どこの会社なら、本当に信頼できるの？

どうやって、そんな会社と出会えばいいの？

業界に知り合いがいるわけでもないし。

ご近所さんにはなんとなく聞きにくいし。

お金はできるだけ節約したいし。
工事中も不自由なく生活したいし。

そうになると、やっぱりウチには難しいのかなあ。

残念だけど、リフォームはあきらめようか。

でも…

* * *

ひょっとして、今この小冊子を手に行っているあなたの頭の中は、そんな状態
かもしれませぬ。

なぜこのようなことを申し上げるのかというと、リフォームしようかどうか
迷われている方の多くは、みなさん同じようにさまざま不安や心配、悩みを
抱えているからです。

ここで簡単に自己紹介させていただきます。

私は株式会社ぱつとホームの代表をしている青木正光と申します。

平成8年に現在は営業部長を務めている坂田慎治ら仲間3人とアパートやマンション、一戸建て住宅のクリーニングを行う会社を設立した後、お客様のニーズの高まりを受け、8年前から事業内容をリフォーム業に拡大しました。

おかげさまでお客様に恵まれ、年間900件を超えるリフォームのご依頼を承るまでになりました。

手に入れたときは、真新しくてピカピカだった住まいも、10年、20年も経つと、いろいろなところにガタが出ていることと思います。

当時は最先端だった設備も、なんとなく古臭くなり、だんだんと使い勝手が悪くなってきて…

建物だけでなく、そこに暮らす家族の状態も変わったことでしょう。

幼かった子どもたちが住まいを出て独立したり、大学進学で一人暮らしを始めたり、結婚して家を出たり。

身体を悪くした田舎の親御さん呼び寄せて同居をはじめたり、ご主人が退職して夫婦二人ともものんびり暮らせるようになったり。

こうした家族の変化・ライフスタイルの変化とともに、「住まい」に求めるものもきつと変わってきましたね？

あなたのお宅ではどうでしょうか。

住まいの見直しは、一生のうちにそう何度も経験することではありません。給湯器の交換やたみの張替えなどの設備を入れ替えるリフォームの経験はあるかもしれません。

ですが、間取り変更や全面改装など、住まいを一から見直す大規模リフォームともなると、どなたもきつと初めてだと想像します。

初めてですから、わからないこと、不安なこと、心配なことばかりなのは当

然です。

だからこそ、私はこの小冊子を書こうと思いました。

不安や心配をなくし、家族みんなが幸せになれるようリフォームしていただきたい！

「リフォームして良かった！」心からそう思っていただけのように、リフォームを成功させるポイントをお伝えしたい！

そのために、この小冊子を作り、読んでいただくことと思いました。

私はこの小冊子を通じて、心から満足できる『幸せリフォーム』のポイントをお伝えしようと思います。

- ・この小冊子を読むことで、あなたは
- ・自分に合ったリフォーム会社を見つける方法
- ・リフォームトラブルが急増している理由

- ・悪質な訪問販売の営業マンに引つかからない方法
- ・信頼できるリフォーム会社の選び方
- ・信頼できるリフォーム営業マンの選び方

など、これからの人生をより快適に・豊かに暮らせる住まいづくりに必要な知識を十二分に得られるでしょう。

リフォームで手に入れられる家族の笑顔を思い浮かべながら、どうぞワクワクしながら読んでみてください。

2007年5月吉日

株式会社ぱっとホーム 代表取締役 **青木正光**

第1章 自分に合ったリフォーム会社を選ぼう！

「リフォームしよう！」

そう決めたとき、ほとんどの方は、「建築関係の会社なら、どこもそう変わりはないだろう」と思うようです。

でも、実際には一言でリフォーム工事といっても、それを行う会社はさまざま。それぞれの会社の特徴があり、得意・不得意な分野は異なります。

ここでは、あなたにぴったりの会社を選んでいただくために、リフォーム会社の特徴についてお話しします。

大手リフォーム会社

新聞や雑誌によく広告を出していたり、大手住宅会社やガス会社、設備機器会社の名前がついているリフォーム会社。これらのことを総称して、大手リフ

ォーム会社と呼んでいます。

駅前に店舗を構えていたり、全国各地に支店を出しているので、気軽に足を運びやすいと感じるかもしれません。

こうした大手リフォーム会社は、デザイン力がある一方で、広告宣伝費や店舗維持のための経費がたくさんかかっており、費用が割高と感じられるかもしれません。

また、間取りを変更する・増築するなどといった比較的大がかりな工事を手がけることが多く、数万円・数十万円の仕事はあまり喜ばない傾向があります。

契約した後の工事は下請けの会社が行うのが一般的です。

転勤や人事異動、支店の統廃合による店舗閉鎖もありますから、そのあたりのことをふまえて依頼するとよいでしょう。

地域の工務店

工務店とは、ご承知のとおり、家を建てる会社のことをいいます。家づくりを専門としているため、職人の技術が高いのが特徴です。

その一方で、デザイン力・提案力となるといかがでしょうか。

一からつくる新築物件と、もともとある空間を活かしながらお客様の要望に応えるリフォームとは、同じ「家をつくる」という作業でも、必要とされる知識や技術が大きく異なります。

新築物件を中心に手がけていて、リフォームの工事実績が少ない工務店の中には、リフォーム工事に対して積極的でないところもあるかもしれません。

一般の方がそれぞれの会社の技術力や知識量を見分けるのは難しいと思いますから、過去の実績などを元に、地元での評判を聞いてみるとよいでしょう。

ホームセンター内のリフォーム店

ホームセンター内のリフォーム店は、ショッピングついでに依頼できるのが

何よりの利点です。

蛇口の修理や風呂場の手すり付け、網戸の張替えなど、数千円単位の比較的小さな工事からお願ひできます。

手軽にお願ひできる反面、工事の質やアフターフォローには、わりと無頓着なところもあるようです。

また、ホームセンター内のリフォーム店は、「何がいくら売れたか」を重視する傾向があります。

たとえば、「手すりの取り付け工事を行った」というよりも、「手すりが1本売れた」という考え方です。

そのため、大がかりなリフォーム工事を依頼する方には少し物足りないと思います。

大工職人

大工さんに頼むメリットは、ズバリ！ リーズナブルな価格でやってもらえ

ることです。親せきや知り合いなどで、腕の良い大工さんを知っている人がいる場合は、紹介してくれるよう頼んでみるとよいでしょう。

注意したいのは契約面とデザイン力です。

昔ながらの大工さんの中には、見積書や契約書、保証書などの作成に不慣れなため、口約束ですませてしまう人もいます。

万が一のときのことを考えると、これでは少し不安が残ります。

また、アジア風・南欧風などのように、頭の中に完成後のイメージがしつかりとある方、「おしゃれな空間にしたい!」「見た目のセンスにこだわりたい!」などという希望をお持ちの方は、事前に雑誌の切り抜きやカタログを見せて、そうした工事が可能かどうか確認しておくことをおすすめします。

訪問販売業者

頼みもしないのにいきなり自宅にやってきて、「無料で換気扇の掃除をしま

すよ」「そろそろ外壁を塗り替えたほうがいいですよ」などと言葉巧みに言い寄る業者。こうした業者のことを、訪問販売業者といえます。

この訪問販売業者にはくれぐれも注意してください。

訪問販売業者による被害は、ここ数年、社会問題にまで発展しています。

人あたりは良く、説明もよどみなく自信たっぷりなため、すぐく親切な人だと感じるかもしれません。

でも、彼らはリフォームのプロではありません。強いて言うなら営業のプロ。ありとあらゆるセールストークで、一歩も後に下がりません。

何気なく話を聞いていたら、「あら、そんなことまでしてくれるの?」と、思わず興味を持ってしまいかもしれません。

でも、ちょっとしたそんなそぶりを見せようものなら、彼らは契約するまでテコでも動きません。

中には「無料点検します」「キャンペーン中のため半額で結構です」「今日中のご契約なら大幅値引きします」などの誘い文句で強引に契約を迫り、平然と

手抜き工事を行う会社もあります。

訪問販売業者には絶対に心を許してはいけません。

特に、屋根や屋根裏工事、耐震補強工事や外壁塗装、シロアリ駆除工事をすすめる営業マンに対しては、家に上げる前に必ずインターフォン越しで、こう
ちは必要ありません」とお断りください。

地域密着型のリフォーム店

地域のお客様を相手に長く仕事をしている会社は、地元での信用を第一に商売
しています。

こうした会社は地元の人にいかに慕われ、信頼されているかどうかで、会社の信用が決まります。

もしも工事や費用でちょっとでもおかしいことをしようものなら、たちまち
噂になって、ぱったり仕事が来なくなってしまいうからです。

リフォームに専門知識や技術が必要なのは言うまでもありませんが、お客様
に信用されていなければ、たちまち会社はつぶれてしまいます。

これはリフォームに限らず、どんな業種でもいえることです。

地元の会社であれば、会社の評判や過去のリフォーム実績などについても情報
収集しやすいと思います。

まずはインターネットで検索するか、チラシやタウンページを見て、気になる
会社に資料請求してみるとよいでしょう。

* * *

いかがでしょうか。

あなたの場合は、どんなリフォーム会社が適していると思いましたが。

ここでご紹介したそれぞれの特徴を参考に、じっくり考えてみてください。



第2章 リフォームトラブルが急増している理由！

ここ数年、ビフォー・アフターといったテレビ番組や雑誌が増え、「住まい」に大きな関心が寄せられるようになった反面、マンションの耐震偽造問題や悪質リフォームなど、嫌な事件・事故も多発しています。あなたもきっと、こうしたニュースをご存知のことと思います。

リフォームに失敗して、一生懸命働いて蓄えた大切な財産をムダにすることになってしまったら…

そんな最悪の事態は、どうやってでも避けたいですね。

ほとんどのリフォーム会社は、真面目にいい仕事をしています。

マスコミで報道されているようなひどい業者はほんの一部ですから、それほど不安を感じる必要はありません。

けれど、「いい仕事をしている」からといって、お客様にとって「本当に納

得のいく・満足のいく仕上がり」になるかというところ、そういうわけにもいかな
いのがリフォームの難しさです。

ここでは、よくありがちな失敗例をお話ししたいと思います。

内容・仕上がりが思っていたものと違う！

「リフォーム後の仕上がりを見て、がっかり！」

「こんなふうにお願ひしたつもりはなかったのに。これじゃ、納得いかない」

どうしてそんなことが起きてしまうのでしょうか。

それは、リフォームが完成後の様子がわからないものだからです。

想像してみてください。

あなたは工事終了後の我が家の様子をはっきりとイメージできますか。

いいえ、なかなかどうして、イメージなどできないと言う方がほとんどだと

思います。

お客様の要望一つひとつに細かく応えるのが基本ですから、リフォーム会社
は、そのつどお客様にに応じて、リフォーム内容を変えなければなりません。

家の間取りや築年数、広さ、建物の状態、求める設備から予算まで、一つと
して同じものはありえない。それがリフォームです。

業者によっては、毎回同じようにプランニングする会社があります。

そのほうがやりやすいですし、いちいちお客様の都合に合わせて考えている
と、時間もコストもかかり、手間ばかりかかってしまうからです。

また、中には必要ない工事をすすめて高額な料金を請求する会社もあります。

「相手は素人だから、どうせわからないだろう」

「いちいち要望に応えるのは大変だから、好きにやらせてもらおう」

あやふやな返事をしようものなら、そんなふうに話をどんどんすすめていっ
てしまうかもしれません。

リフォームするのは他でもないあなたの家。けっして少なくないお金がかかるのですから、リフォーム会社にまかせっきりにするのではなく、しっかりと取り組む姿勢をもつことが大切です。

下請け会社に丸投げされる!?

契約が取れるまでは足しげく通ってきた担当営業マン。

話もていねいで愛想もよく、この人なら信頼できると思ったのに、工事が始まったらさっぱり顔を見せなくなった。

いつたい、どうしたんだらう？

仕方がないから、工事をしている職人さんに質問したり、相談を持ちかけてみたけれど…

「オレではわかんないなあ」

「そんな話、聞いてないよ」

「それは会社のほうに聞いてもらわないと」

こんなふうに、耳を疑ってしまふようなことを平然と言う始末。

どうやら職人さんは下請け会社の人？　リフォーム会社が作業を丸投げしているの??

リフォーム工事では、「実際に工事をするのがだれか」が重要になります。

この業界では、作業を下請け会社に丸投げする会社が少なくないからです。

しっかりと仕事をしてくれて、何も問題なく工事が終了するのであれば、それでいいのかもしれませんが。

けれど、ちょっとした追加工事をお願いしたり、気になる点を指摘しただけで、「それは知らない」「わからない」といわれてしまえば、満足できる仕上がりになど、なるはずありません。

リフォーム会社には、「工事をするのがどんな人か」を聞いてみるとよいでしょう。

見積書や費用はわかりにくいのが当たり前!?

次に価格の話にうつります。

あなたは、リフォームにかかる費用について、いくらくらいが妥当で、どうしたら高くなるのか・あるいは安くなるのか、わかりますか。

食品や衣類、電化製品などの日常的によく買うもの、目にするものならともかく、リフォームの価格って何がなんだかさっぱりわからないと思いませんか。

「これがお見積書です。かなり勉強しましたからお得ですよ」

そう言われたとしても、それが果たして安いのか、高いのか、はたまた適切なのか……?

これは、何もあなたがモノを知らないとか、勉強不足とかいうことではありません。そもそもリフォームは「目に見えない商品」なので、大半の方にとって、費用の見当などカンタンにつくものではないのです。

それに、業者の中には、お客様がわからないのをいいことに、工事はじまうてから追加料金を請求する会社もあります。

「壁を壊してみたら、基礎部分が腐っていることがわかりました」

「シロアリの被害にあっていることに気づきました」

これらは最初からしっかりと調査していれば判断できることなのに、さも「当たり前」であるかのように、数万円・数十万円という価格を後になってから請求するのです。

費用については、事前にしっかりと説明してもらいましょう。

追加料金の有無についてもきちん確認しておくことをおすすめします。

リフォーム後の不具合はだれの責任!?

リフォームが終わった後で、「あれっ? ここはもう少しこうしてほしかったのに……」と不具合に気づいたら?



特に工事を下請け会社に丸投げしている会社の場合、
「うちには責任ありません」
「きちんと伝えていないあなたの責任でしょう?」
「やり直すならイチから費用をいただきます」
などと、そっけない返事でしか対応してくれないところもあります。

こうした不具合・トラブルの責任はだれにあるでしょう?
私はリフォーム会社にあると思うのですが、実際にはリフォーム会社は下請け会社の責任に、下請け会社はリフォーム会社の責任に、とお互いになすりつけあうケースが多いようです。

どっちにしる、いちばんの被害者はお客様です。
しっかりフォローしてもらわないと困ってしまいます!
リフォームする際には、リフォーム後のメンテナンスやアフターフォローについてもしっかり確認してください。

第三章 私がこの小冊子を書いた理由

ここで少し、私自身の話をしてみたいと思います。

- ・自分のことを書くのは、ちょっと恥ずかしい気もするのですが、
- ・なぜ私がリフォームの仕事をするようになったのか
- ・日々どんな気持ちでこの仕事に取り組んでいるのか
- ・この仕事を通じて、どんなことを実現させたいと思っているのか
- ・こうしたことをぜひ知っていただきたいと思えます。

私の想いをお伝えすることで、あなたがリフォームを考える際の参考になるかもしれません。

自己紹介の意味も込めてお付き合いいただけたら、うれしく思います。

左官職人だった祖父と父

私は昭和35年、千葉県船橋市に生まれました。

小さい頃は友だちと遊ぶのに夢中で、勉強した記憶はほとんどないほど（笑）、とにかく時間も忘れて遊んでいました。

家のことで印象に残っているのは、物置き小屋に並んでいたさまざまなお道具類です。祖父と父が左官職人だったので、自然と興味を持つようになりました。庭いじりが大好きだった祖父は、鯉を飼うための池を作ったり、庭石作りをしたり、いろいろな作業をしていました。

そんな祖父のそばにいて、私も見よう見まねで、よく手伝ったものです。作業を進めるうちに段々とカタチができあがっていくのを見るのは、とても楽しくてワクワクしました。

不思議なもので、今になって思えば、幼い頃のこうした体験が現在の仕事の

基礎になっているのかもしれない。

若い頃にやっていたこと

20〜30代半ばまでは接客業をしていました。もともとお客様と話をしたり、お客様の喜ぶ顔を見るのが大好きなため、接客の仕事はとても向いていたと思います。とはいえ、わりと若い頃から、いずれ気の合う仲間となにかしら事業をおこしたいと考えていました。

34歳のときから約2年間は、一般家庭に向けた外国製そうじ機を販売する訪問販売の営業マンをやっていました。

先ほど第1章でお話した、かの悪しき訪問販売です。

最初のうちは目の前のお客様にいかにして契約していただくか、そのことばかり考えていました。

しかし、一生懸命さを全面に出せば出すほど、自分の仕事にどことなく

「うさん臭さ」を感じていたのも事実です。

ときには迷っているお客様の背中を無理やり押すような販売スタイルをとったこともあります。

「自分の仕事は、本当にお客様のためになっているのだろうか」

「この商品を買ってくれたお客様は、本当に喜んでくれているだろうか」

そう考えると、どうしても納得できない自分がいました。

リフォーム業にいたるまでの道のり

36歳のとき、当時から一緒に働いていた仲間3人と賃貸住宅向けのハウスクリーニングの会社をつくりました。

気心が知れた仲間同士での起業ということもあり、やる気にあふれ、意気揚々とスタートしたことをよく覚えています。

とはいえ、商売というものは、そうそう上手くいくものではありません。

思うように軌道に乗らず、頭を悩ます日々が続きました。

どうしたらお客様に満足してもらえるのか？

どんなサービスを提供したら心底喜んでもらえるのか？

また、依頼したいと感じてもらえるには、どこをどう改めたらいいのか？

毎日、真剣に頭を抱えて考えました。

一緒に起業した仲間とも、繰り返し議論し、考えました。

ときには意見が対立することもありましたが、それもこれも将来のことを真剣に考えているからこそ。みな必死でした。

そして、こうして考え抜いた末にたどり着いたのが、

「クリーニングだけにとどまらず、リフォーム工事まで手がけることで、トータルにサービスできる会社を目指そう！」

というものでした。

幸いなことに、私たちはアパートやマンション、一戸建て住宅のハウスクリーニングの仕事を通して、建物の仕組みや構造についても、くわしくなっていました。

また、仕事をする中で、お客様からクリーニングだけでなく具合の悪い箇所の修理や内装工事等をしてほしいと要望されることもありました。

よし！ リフォーム業で納得のいく結果を出すんだ！

心底お客様から喜ばれる仕事をし、もっと強い会社になるんだ！

そう胸に誓いました。

お客様のために何ができるか？

さっそく専門的な技能をもっているスタッフを拡充するなど、しっかりサービスできる体制を整えていきました。

しばらくすると体制も整い、スタッフも揃い、それなりに仕事も増えてい

き、もう少しすれば以前に利用してくださったお客様からのリピートの依頼やご紹介などもいただけるだろうと期待していました。

しかし、現実は…

リピートの依頼もご紹介も、ほとんどありませんでした。

予想外の結果にがく然としました。

何がいけなかったのか。

自分たちは、どうしてお客様の信頼を得られなかったのか。

どうしたら依頼したいと思える会社になるのか。

また、必死に考える日々が続きました。

そして、ある間違いに気づきました。

私たちはそれまで契約数、契約金額を重視するところがあつたため、結果として営業マンに負担がかかりすぎ、ときにやや強引に説得しがちだったのかもしれません。

私は改めて会社の在り方を一から考え直しました。

「個人の営業力に頼るのではなく、会社のシステムを整えよう」

「お客様のほうから『ぜひお願いしたい！』と依頼される会社を目指そう」

そのためには、どうしたらいいのか。

今度は営業マンも職人もスタッフ全員で、自分たちがお客様のために何ができるかを真剣に考えました。

どうしたらお客様に喜んでいただけるかを改めて考え直したのです。

そして、現在の会社理念の「核」となる『グレード』をつくるにいたりました。

当社の基本理念、クレドとは？

耳なれない言葉ですから、「クレドって何？」と思われるかもしれませんがね。

クレドとは、わかりやすく言えば、会社が目指すべき姿、仕事をする上で大切にしている目標をまとめたもののことを言います。

会社が目指すべき姿や目標がはっきりしていれば、それらに向かって、みんな一丸となって、がんばっていきます。

会社の目指すべき姿や目標を全員が理解・共有することで、お客様はだれが担当者であっても、当たり前外れなく同じようにサービスを受けられます。

社員にとっても、お客様に接するときや業務でちょっとした迷いが生じたときなどに、クレドに沿って考えられるようになるのです。

1. 私たちは、ホスピタリティーリフォームのプロフェッショナルです。常に学び、お客様が期待される以上のリフォームと心のこもったサービスを提供しつづけます。

私たちが大切にすることは、ご依頼をいただいたお客様一人ひとりにご満足いただけるよう最善を尽くすことです。

これが弊社のクレドの冒頭部分です。

以下21項目まで、「私たちが大切にしていること」を記しています。

クレドを軸に、強くてやさしい会社を築く！

このように「会社の理念を明らかにしている」というと、中には

「そんなのお飾りじゃないの？」

「そんなことより値段をもっと安くして！ もっとサービスして！」

などと感じる方もいるかもしれません。

ですが、私たちは、ただ単にクレドをつくったわけではありません。社員全員で真剣に力タチにしたものです。

お飾りにするなどのもつての他。一字一句しっかりと理解し、暗唱できるように、スタッフ全員で共有するように努めています。

信じられないかもしれませんが、私たちの会社では、新入社員は入社して3ヶ月間は会社の一員としての心構えをしっかりと身につけるため、毎日このクレドを徹底的に学びます。

さらに、社員全員、毎日の朝礼でも欠かさずに一つずつ復唱します。身体の一部になるくらい、繰り返しします。

だれ一人欠けることなく、スタッフ全員がこのクレドを共有し、理解し、想いを共有しています。

そして、みんなで力を合わせてお客様に満足していただけるよう精一杯がんばっているのです。

ありがたいことに、こうした想いがお客様にも伝わったのか、今では1年間に900件を超える依頼を受けるようになりました。

以前に訪問販売の営業マンからスタートしたことを思えば、これは大きな変化だと思えます。

振り返ってみれば、訪問販売をしていた当初、私の頭の中には「儲け」や「お金持ちになりたい」「豊かな生活を送りたい」という自分本位の幸せしかなかったような気がします。

それがクレドをつくる過程において、私自身、「何のために仕事をしているのか？」

「この仕事を通して、お客様にどうなっていたただきたいのか？」
が明確になったように感じます。

本来、お金というものはお客様に喜んでもらった代償として、手に入れるものです。

仕事というものは、目の前にいるお客様に喜んでもらえるからこそ、やりがいを感じ、一心不乱に打ち込めるものです。

これからも、このクレドを会社のバイブルとして、一人でも多くのお客様に幸せなりフォームを叶えていただけるよう、社員一同、努力していきます。

第四章 「これで安心！」

幸せリフォームをかなえる5つの質問

さて、それでは少し具体的な話にうつります。
リフォーム工事を成功させるには、いったいどうすればいいのでしょうか。

幸せなリフォーム工事を実現するためには、知らなければならぬいくつかのポイントがあります。

ここでは、これからリフォームを考える際に、リフォーム会社にぜひ聞いてみていただきたい5つの質問項目についてお話しします。

ここでご紹介することがすべてではありませんが、少なくとも次の5つを質問に対する回答をチェックしておけば、「こんなはずじゃなかったのに！」と悲しい気持ちを味わうことにはならないはずです。

ぜひ参考にしてください！

1 何のためにリフォーム業をしているのですか？

あなたがリフォームに求めるものは何ですか。

リフォームすることで何を実現したいですか。

人によって答えはさまざまでしょう。

でも、共通しているのは、「ただ単に家がキレイになればいいわけではない」ということではありませんか。

住まいは毎日の生活の場です。家族の暮らしの場です。

笑ったり、励ましあったり、相談したり、ときにはケンカしたり、泣いたり、悔しがったり……。当たり前のことですが、住まいとは、このようにさまざまな場面を過ごす特別な空間なのです。

安全性や住みやすさを追求するのはあたりまえ。

さらに一歩先にすすんで、

- ・ほんとうに心地よくくつろげる住まい
- ・お母さんが笑顔になって、お父さんが帰るのを楽しみにする住まい
- ・家族の会話が增え、より一層絆を深められる住まい
- ・明るく笑い声の絶えない住まい

こうした空間になってこそ、リフォームが成功したと言えるのだと思います。

使い勝手の良さとか、安全面とか。機能的なことを実現するのはリフォーム会社としてごくごく当たり前のことです。

悪徳業者は論外ですが、ふつうに仕事をしている会社であれば、機能だけをチェックしても明らかな違いは見当たらないと思います。

ですから、本当にその会社に依頼するべきかどうか、依頼していいものかどうかは、そこで暮らす家族の幸せまで考えているかどうかで判断するようにしてください。

「何のためにリフォーム業をしているのですか」

この質問の答えによって、その会社の「ほんとうの部分」、あなたとの相性のようなものが見えてくると思います。

2 社員や職人はどんな人たちの集まりか？

会社の代表者が会社のことを真剣に考えているのは、言うまでもないこと。逆に言えば、経営者の考えがどれだけしっかりしているか、それが社員にまで浸透していなければ、意味がないといえると思います。

実際にお客様と接するのは社員や職人です。

あなたが直接、話をする社員や職人がしっかりした人かどうか？
信頼できる人かどうか？

ここがわからなければ、不安は消えないですよ。

だから担当者に聞いてみてください。

「あなたが仕事で大切にしていることは何ですか？」



ずいぶんと抽象的な質問に思えるかもしれませんが、でも、真剣にお客様のことを考え、精一杯がんばっているなら、きっと答えられると思います。

さらにもっと言うなら、こうした問いに対して、会社のだれに聞いても同じような答えが返ってくるようなら、なお信頼できるといえるでしょう。これこそ、チームワークのよい証拠だからです。

だれが担当者であっても、安心して任せられる。仕事に対する姿勢がまじめで、誠実で、熱意にあふれ…

そんな会社を見つけていただきたいと思います。

3 御社において、営業マンの役割とは？

会社に何らかの問い合わせをしたとき、最初に顔を会わせるのは、多くの場合、営業マンでしょう。

営業マンは実際にリフォーム工事をするわけではありません。

でも、その人となりは、リフォームの満足度、会社の信頼度をはかる大切なキーポイントになります。

営業マンの役割は契約を取ること。表面的にはそう見えるかもしれませんが、でも、実際にはもっと大切なことがあります。

お客様の悩みや不安を親身になって聞くこと。そして、その悩みを解決するためにはどうしたらいいか、とことん考えること。最終的にはプロとして、お客様に満足していただけるご提案をすること。

これこそが何よりも大切な役目です。

会社によっては営業マンにノルマを課しているところもあります。

こうした場合、契約が何件取れたかといった目に見える数字で評価され、報酬も決まってしまうです。

するとどうなるでしょう？

お金を稼ぎたい、上司に説教されたくない、成績上位者になりたい、などといった気持ち前が出てしまい、お客様に対するサービス精神が二の次になってしまふのです。

「いますぐ工事しないと手遅れになりますよ」

「絶対に後悔させませんから、とにかく契約してください」

などなど。強引に説得して契約させるケースも珍しくありません。

でも、これではだれのためのリフォームかわかりませんね。

まるで営業マンのためにリフォームするみたいだと思いませんか。

営業マンの最初の役目はお客様の話をじっくりと聞くことです。お客様の抱えている悩みをしっかりと理解し、どうしたら解消できるかを考えることです。

場合によっては、「この状態なら、今はまだリフォームしなくてもいいですよ」と正直に言える人であってほしい・・・

私は社員に対して、そんなふうに思っています。

4 これまで依頼のあったお客様はどんな人たちですか？

さて、これまでリフォーム工事を成功させるための質問を3つあげてきました。いかがでしょうか。

なるほど！ と納得していただけたか。

少し抽象的な質問になりますから、すぐには見分けにくいと感じるかもしれませんね。

そんな方のために、ここでわかりやすいポイントをお教えします。

あなたが依頼しようと思っている会社が本当に信頼できるかどうかを見極める目安になるのが、「地域に密着している会社かどうか」です。

- ・看板を掲げている地域周辺で信頼されているか
- ・地元の人たちに親しまれ、愛されている会社かどうか

地域密着型の会社は、狭い地域の方々がお客様となるので、水増し請求や欠陥リフォームなど、おかしなことをしようものならすぐに噂になって、仕事が来なくなってしまうです。

大手リフォーム会社と違い、担当者の転勤や人事異動もほとんどありません。工事が終わった後もお客様と顔を合わせる機会が多くなります。お付き合いも自然と長くなります。

会社によっては地元でイベントを行ったり、ニュースレターを定期的に出したりして、地域の人たちとの交流を大切にしているところもあります。

こうした地域との密着の度合いから、会社の信用度を図ることができるでしょう。

5 アフターサービスは充実していますか？

リフォームは工事が終わったら、そこで終わりというものではありません。実際のところ、リフォームに関するクレームの大半は、完成後に起こっているものです。

完成した家で生活してはじめて、「ちょっと使いにくいな」とか「もつと自分の家に合った形にしてほしかったな」などと、気づくことがあるからです。

これは何も依頼した側のミスではありません。そうしたモロモロまでちゃんと計算して、提案するのがプロの役目。

それなのに工事が終わると一切ノータッチという会社も少なくありません。

「そんなこと頼まれていませんよ」

「納得して契約したんだから、お宅の責任でしょう」と聞き直るケースも多いと聞きます。

だからこそ、事前に必ず確認しておきたいのが、

「完成後に気になる点が出てきた場合、相談にのってもらえるか」ということです。

信頼できる会社なら、何かあったら完成後でもすぐに駆けつけて相談に乗ってくれるはずですよ。

万が一に備えて、きちんと保証制度を整えている会社なら、より安心できるでしょう。

リフォームは「住まいの困った」を解消するための工事です。

だとしたら工事後も悩みが解消されない場合は相談して当然でしょう。

そこまできちんと面倒を見てくれる会社かどうか、事前に確認してみてください。

こうしたアフターフォローの充実度は、お客様のリピート率にも表れます。アフターフォローをずっとして、お客様との人間関係が長く続いているからこそ、二度目、三度目の依頼につながるのです。

- ・どんなアフターフォローをしてくれるのか
- ・期待していた仕上がりになっていない場合、どのように対応してくれるのか
- ・過去のお客様と工事後も連絡をとっているかどうか

気になる点はしっかり聞いておきましょう。
リフォームは何度もやり直すものではありません。「何でも」「気軽に」相談して、満足できるリフォームを実現していただきたいと思えます。

以上、幸せリフォームをかなえる5つの質問項目をご紹介します。



第五章 あなたの質問にお答えします！

ここでは、皆さんからよく寄せいただいた質問にお答えします。

Q 悪質リフォーム会社に引つかからないための注意点はありますか？

青木 テレビや新聞で悪質リフォームについてのニュースを目にしたことがあるでしょう。

これらは現実に起きている事件・被害です。

しかし、そうはいつでも、実際にはどこか他人事で、「私は大丈夫！」と
思っている方が多いようです。

さらに、被害にあったことすら気づいていない方もいらっしゃいます。

ここでは確認の意味もこめて、危ないリフォーム営業の手口をいくつか紹介しておきましょう。

「このままじゃ会社に帰れません！ どうか助けると思っております！」

さんに契約していただければ、クビにならずにすむんです！」

涙ながらに願う「泣き落とし営業」。

「今のうちにやっとなないと、この家には住めなくなりますよ」

不安をあおり、おどす「押し売り営業」。

「ご主人に話にあがったんですが、留守なら代わりに奥さんに・・・」

家の主が不在なのを見越して訪問し、契約するまで何時間も居座りつづける「居座り営業」。

「どうせリフォームするなら と××も一緒にやるほうが良いですよ」

自宅や装飾品、お客様の身なりなどから判断する「値踏み営業」。

こうした強引なセールスをする会社とは、絶対に契約してはいけません。

突然家にやってきて、セールストークをまくし立てる相手になど耳を貸してはいけません。

また、一見したところ「親切そう」「いい人そう」な優しい言葉遣いの営業マンにも要注意です。

先ほども書きましたとおり、実は私は以前に訪問販売をしていたことがあります。

だからこそ、訪問販売の営業マンがいかに営業のプロであるか、よく知っているのです。

頼んでもいないのにいろいろ説明をはじめたり、「無料で点検します！」と申し出るような営業マンには、決してだまされないうでください。

〇 やつぱり安いほうがうれしいけど安いとこは危ない？

青木 ムダな出費は抑えて、できる限り安く仕上げたいと思うのは、当た

り前です。気持ちはよくわかります。

でも、だからといって価格だけにとらわれていると、大きな失敗をしてしまいかねません。

リフォーム業者だってお客様が価格に敏感なのは知っています。

チラシだったり、最初の見積書だったり、契約に向けて話をすすめるために表面上安く見せることはいくらだってできるのです。

そして、そういうケースに限って、オプションとか追加工事だとか後から料金が上乘せされて、結局ちつとも安くはないということも珍しくありません。

価格について気になる気持ちはよくわかりますが、まずは価格以外の点で本当に信頼できる会社かどうかを見極めることが大切です。

本当に信頼できる会社なら、最終的には納得できる金額で、満足できるリフォームを実現してくれるはずですから。

Q 仕上がりの確認ができないのは不安です！

青木 リフォームはできあがるまで目に見えない商品です。わかりにくいし、不安になるのも当然だと思います。

そして、その不安を和らげてくれるもののひとつが、ショールームです。

ショールームであれば、雑誌やインターネットと違って実物の雰囲気がかかるので、具体的なイメージを描きやすいと思います。

サンプルとは言ってもカタチが見えますから、頭の中でおぼろげに考えていた案が具体的にまとまってもくるでしょう。

依頼しようと思っているリフォーム会社にショールームがあるなら、情報収集源の一つとして、家族で見学してみるといいでしょう。

Q リフォーム工事が始まったら追加・変更できないのですか？

青木 工事が始まってから「やっぱりこうしたい！」「どうしても気なる！」というのは、実はよくあることです。

事前に打ち合わせをしても、「実際に始まってみるとイメージが違う」ということも珍しくありません。

このように、途中で追加・変更したいことが出てきたら、すぐに相談しましょう。

要望によって対応できること、できないことがあるかもしれませんが、少なくとも納得のいく形で説明してもらえはらずです。

そして、新しい要望に対しては、費用や工事の期間がどれくらいかかるかも忘れずに確認しましょう。

きちんとした担当者なら、お客様の気持ちをくみ取って、できる限りのことをしてくれるはずですから！



おわりに

「何でも気軽に相談に乗ってもらえて、本当にリフォームしてよかった」
「細かいことも言ったのに、イヤな顔ひとつせず対応してくれて助かった」
「電話の受け答えも感じが良いし、だれが来てもあいさつがしっかりしている。本当に気持ち良かった」
「私たちが気づかないところまでアドバイスしてくれて大満足！」

リフォーム工事を終えたお客様から、こうした喜びのお声をいただくたびに、本当にうれしい気持ちになります。

そして、

「もっともっと、喜んでいただきたい」
「いい形にリフォームしてさしあげたい」
と仕事への意欲がわいてきます。

「住まい」は、家族にとって一番の安らぎの場所。
「家族の幸せのもと」。

長年住んできて思い出のある住まいを、より快適にしてさしあげられるリフォームは、とても幸せな仕事です。

どんな小さなことでも、お客様の「困った！」を、一つひとつなくすことができるよう、これからも一生懸命リフォーム業を極めていきたい！

これからもずっと地域のお客様のお役に立てるよう、精一杯がんばっていき
たい！

これが私たちの願いであり、誓いです。

最後までお読みくださり、本当にありがとうございました。

2007年5月

株式会社ぱっとホーム 代表取締役

青木正光

最後までお読みくださったあなたへ
いかがでしたか。

これで勇気を出して、リフォーム工事をはじめられそうでしたか。

ここには書き切れなかったこと、お伝えしたいことはまだまだたくさんあります。

説明がわかりにくいところもあったかもしれません。

もっと知りたいと思うところもあったかもしれません。

ご質問がありましたら、遠慮なく、いつでもお気軽にご連絡ください。

通話料無料のフリーダイヤル/0120 300 058

青木 正光（あおきまさみつ）

1960年 千葉県生まれ

1997年 株式会社ぱっとホーム設立

昔はやんちゃをしていた時代もありました。現在は14歳年上の女房と二人暮らし。ここにきてようやく生活が落ち着いてきました（笑）

連絡先

株式会社ぱっとホーム

〒276-0028 千葉県八千代市村上957

通話料無料のフリーダイヤル；0120-300-058（携帯電話からもつながります）

TEL；047-480-9777 FAX；047-487-9741

URL： <http://www.pathome.jp/> info@pathome.jp

認可登録；千葉県建設業許可（般 - 18）第43110号

有資格者；2級建築士、インテリアコーディネーター、ガーデンコーディネーター

サービスエリア；八千代市・佐倉市・船橋市・成田市・富里市・千葉市（花見川区・稲毛区・若葉区）・四街道市・八街市・白井市・印西市・習志野市・酒々井町・栄町・印旛村

あなたの悩みを解決します！

これさえ読めば安心！ 心から満足できる“幸せリフォーム”のすすめ

2007年5月初版発行＜検印省略＞ 定価1000円（税込）

© Copyright 2007 All rights reserved by Masamitsu Aoki.

編集協力：有限会社はなまる企画

● あなたの **悩み** を解決します！

心から満足できる

『**幸せ**
リフォーム
のすすめ』

これさえ
読めば安心！

2007年5月初版発行＜検印省略＞

定価1000円（税込）

(c) Copyright 2007 All rights reserved by Masamitsu Aoki.