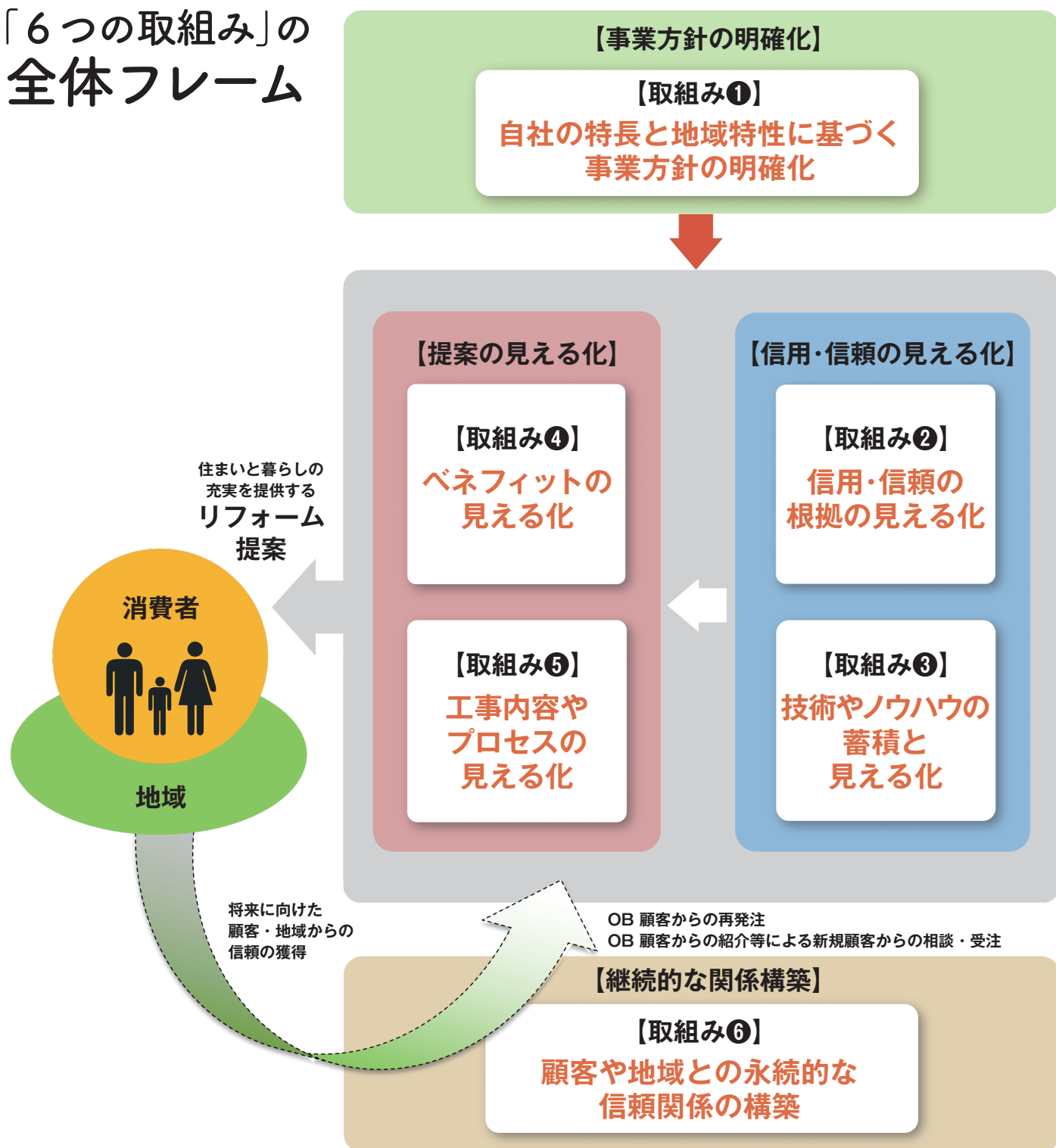


顧客・地域に選ばれ続けている リフォーム事業者が実践している 「6つの取組み」

「6つの取組み」の 全体フレーム



取組み①～⑥の概要は裏面をご確認ください。

「6つの取組み」、ここがポイント！

事業方針の明確化

【取組み①】 自社の特長と地域特性に基づく事業方針の明確化

「どのようなリフォーム」を、「どのような地域」で、「どのような特長」を活かして提供し、「どのような事業者」になりたいのかを明確にすることが大切です。この事業方針の明確化が、全ての出発点になります。

*取組み①の事業方針に基づき、取組み②～⑥の内容について検討し、実行に移します。

信用・信頼の見える化

【取組み②】 信用・信頼の根拠の見える化

「わが社は信用できます」「信頼して任せてください」と口で言ってもお客様は信用・信頼してくれません。国などの公的なお墨付きやOB顧客からの評価など、信用・信頼の裏付けとなる客観的な根拠を蓄え、見える形でお客様に示すことが大切です。

【取組み③】 技術やノウハウの蓄積と見える化

自社が提案するリフォームを実現させるために、調査・診断力をはじめ、設計やプランの提案力、正しく形にできる施工力、資金などに関する相談能力など、リフォームに必要な技術・ノウハウを蓄積し、アピールすることが、より高い信頼につながります。

提案の見える化

【取組み④】 ベネフィットの見える化

お客様の住まいと暮らしを充実させることが、リフォームの目的です。住まいや暮らしへの不満やニーズを引き出したうえで、建物の現状性能も示しながら、リフォームでどのようなベネフィット（効用）が得られるかを、お客様に見える形で示していくことが大切です。

【取組み⑤】 工事内容やプロセスの見える化

提案するリフォーム工事の内容を十分に理解・納得してもらうことが、顧客からの信頼につながります。そのために、リフォームがどのように行われるのか、その工事がなぜ必要なのか、コストは妥当なのか等について、丁寧に説明することが大切です。

継続的な関係構築

【取組み⑥】 顧客や地域との継続的な信頼関係の構築

OB顧客からの再受注や新規顧客の紹介が、リフォーム事業の継続と安定につながります。定期訪問のほか、住まい手の困りごとをサポートできる体制・関係づくりなどOB顧客や地域と継続的な関係をつくるための取組みが大切です。

「6つの取組み」のテキストをダウンロードいただけます

（一社）住宅リフォーム推進協議会が開催する「長寿命化リフォームセミナー」で使用するテキストには、「6つの取組み」の詳細な説明や事業者の事例が掲載されています。HPからダウンロードできますので、ぜひ入手して社員の皆様で共有し、業務にお役立てください。

http://www.j-reform.com/publish/publish_business.html

