

# お客さま満足10の心がけ

私たちは、お客様満足とは「不快さを与えず、安心と喜びを与える」ことと考え、下記の活動を心がけます。



**現場調査** は、  
速やかに見落としが無いよう、**2名以上でおこない**不快さを与えないよう心がけます。



**打合せ** は、  
前回までの『コミュニケーションノート』を提出することで**思い違いを減らし**安心を与えます。



**プランニング** は、  
**2名以上でおこなう**ことで幅広い知識や経験を活かし、より良いプランを提案します。



**見積書** は、  
**社内ルールに則り、適正な金額と内容とする**ことで、安心を与えます。



**ご契約** は、  
**契約書と約款の説明**をおこない、リフォーム工事ならではの**トラブルへの対応を事前に共有**することで、安心を与えます。



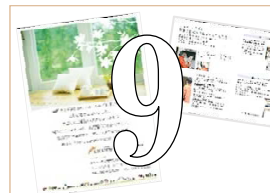
**着工前と引渡し後** は、  
**近隣あいさつ**をおこない、**お客さまとご近所さまに不快さを与えない**よう心がけます。



**着工時** は、  
「工期厳守」「毎日清掃」「駐車・騒音の近隣配慮」などを明示した『**お客さま満足リフォーム10か条**』を、お客さま立会いのもとで職方と読み合わせをおこない、**工事中はこれらを毎日実践**することで安心を与えます。



**お引渡し前** は、  
**2名以上で最終チェック**をおこない、**より良い状態で引渡し**できるよう心がけます。



**お引渡し** は、  
説明書や保証書を『**ありがとうブック**』にまとめ、**一項目ずつ丁寧に説明したうえで引渡し**することで、安心を与えます。



**お引渡し後** は、  
1ヶ月・6ヶ月・12ヶ月・23ヶ月の**無料点検をおこない**、日頃からの小さな「ありがとう」を積み重ねることで、**何でも気軽に相談できるともだちのような存在になれる**よう心がけます。

私たちは「チーム力」「信頼力」「ともだち力」の3つの力を結集して**10の心がけを実践**することで  
**お客様の毎日に「ちょっと良い」が増えていくことを約束します。**

住まいのこころなら  
LIXILリフォームショップ 山崎建材

担当：

