

お客様に寄り添う心と 提案力で理想のお風呂に

定期的な訪問で関係を築いてきたお客様からご依頼いただいた
お風呂のリフォーム事例をご紹介します。



事例 1

狭山市
乙黒様

担当：ガス部 営業課 平山



ご希望だった24時間循環風呂装置に唯一対応したユニットバスのタカスタンダードのグランスパを採用。

きっかけはガスの切り替えと 給湯器の交換工事

乙黒様との出会いは5年前、古くなっていた給湯器の交換工事をご依頼いただいてからのお付き合いになります。

給湯器交換の工事の時に、私から浴室のリフォームを一緒にご提案させていただきましたが、当時は予算の関係で見送ることに。その後もお困りごことがないかなど、乙黒様のお宅に定期的にお伺いしていました。

定期的な訪問で築いた 信頼関係が受注につながる

ライフテラスは地域密着ならではのサービスをモットーに、お客様お一人おひとりとの関係性の構築を大切にしており、定期的に訪問してガス器具の安全点検などの通常業務のなかで、保安活動の一環として高齢者のお客様に対して日常生活や体調への気配りもしています。例えば、ガスコンロの点検のほか、電球の取り換えやお困りごとに関する要望に応

えることも。お客様からは「安心感がある」「ガス以外のことも気にかけてもらえて助かる」というお言葉をいただいております。

また親子同居でも昼間は高齢者お一人で過ごされているご家庭も多く、安全点検と合わせて、体調についても聞いてみるなど、常にコミュニケーションをとるよう心がけています。乙黒様とも5年間、定期訪問して、ガスの点検など保安活動を通して良好な関係を継続。そして今年の春に浴室の扉が壊れたので交換したいとのご連絡をいただきました。



何気ない日常会話を重ねていくうちに、信頼関係が生まれました。



浴室と洗面室の内装工事など、バスルーム全体をリフォームし、快適な空間に。

家族全員が大満足！ ご希望通りのバスルームに

ご依頼は浴室の扉の交換でしたが、乙黒様宅の浴室は20年以上も経過しており、おそらく数年のうちに他の設備なども交換が必要になるはず…。そこで私からは先を見据え、さらにコスト面からも、浴室と洗面台の交換、洗面室の全面内装工事を同時にリフォームするご提案をさせていただきました。

また乙黒様は6人家族で好きな時間に入浴できる24時間循環風呂装置を継続して利用したいとのご要望があり、お調べして対応可能なユニットバスを採用。提案内容や仕上がりにご満足いただき、光栄に感じています。

インタビューの様子を動画で公開しています。ぜひご覧ください！

動画はこちらのQRコードからご覧いただけます

