

# 建設コープおおさか

〒550-0012 大阪府大阪市西区立売堀 1-8-9  
http://www.kensetu-co-op.com 電話:06-6533-1675

リフォーム事業者の必携とは

## 【ニーズの掘り起こし】

お客様の話をよく聞き、適切な情報を提供する

リフォームに限らず、最初のうちは、お客様の話を聞き、リフォームに対する想い、不安、疑問、悩み、困り事などを一つ一つ丁寧に聞くことにより、お客様の心の扉が開き、距離も縮まる。聞きながらメモをとると、熱心に聞いてくれるといった印象が強まり、後で読み返せば提案のヒントになる。その後でリフォームの具体的な話に移行したり、あらかじめ用意していた会社案内や施工例などを使用し自社をPRすればよい。”話すより聞く”を忘れないようにする。電話対応についての問合せについては、丁寧に誠実な対応、的確な受け答えができるようすることが重要。

お客様のリフォームの動機とニーズを把握する。

お客様とのコミュニケーションが深まったら、リフォームをしたい理由、動機、要望など聞くヒアリングシートを使って質問していけば聞き忘れを防止でき、プランを作成する際の貴重な資料にもなる。お客様には、リフォームのイメージや好みを聞いても口頭ではうまく伝えられていない人がほとんどで、写真、カタログ、施工事例、書籍などを見て頂きながら、具体的につめて、お客様の要望であっても、予算や構造、法律などの制約・制限があって実現できないことも、うやむやにせず、できないことははっきり伝える。



## 【ニーズを満たせる提案】

ニーズを具体的なプランにまとめる

お客様のニーズを整理したうえで、リフォームプランを作成する。専門家としておすすめできる最新の技術や部品・設備、デザイン等を織り込んだプランを作成することが、お客様の満足度を高めるとともに競合他社に差をつけることになる。

リフォーム後暮らしを変える、多様な生活提案も付加する

お客様の「こんな暮らしをしたい」といった要望を聞き取り、プランに反映することが第一だがお客様が気付かない「今までと違った暮らし方」を提案することも、専門家の役割で、日頃から様々な暮らしの形を雑誌から情報を入手し、友人・知人の暮らしぶりを観察するなど、アイデアをあたためておく、多様な提案に役立つ。時には斬新なデザインバリエーションに対応できるように努め、時にはデザインやインテリア設計が得意な事業者と協力を求めるのもよい。



## ・6月の行事報告

理事会は開催しておりません。

## 「大阪府からのお願い」

新型コロナウイルス感染症拡大防止に

向け対応について

大阪府では、1日当たり新規陽性者数が前週比2倍以上に急増するとともに、病床使用率も20%を超過したことから、府内の感染状況を示す基準である「大阪モデル」が「警戒」(黄信号)に移行しました。このまま感染が拡大すれば、医療提供体制がひっ迫することも考えられることから、今後も引き続き感染予防対策の継続が必要である。このような状況を踏まえ、7月11日に第78回大阪府新型コロナウイルス対策本部会議を開催し、7月12日から当面の間の府民等への要請等を決定いたしましたので、引き続き、感染防止対策の徹底にご協力をお願いいたします。

記

- 在宅勤務（テレワーク）の活用、時差出勤、自転車通勤等、人との接触を低減する取り組みを進めること
- 休憩室、喫煙所、更衣室などでマスクを外した会話を控えること
- 高齢者や基礎疾患を有する方等、重症化リスクのある従業者、妊娠している従業者、同居家族に該当者がいる従業者について、テレワークや時差出勤等の配慮を行うこと
- 業種別ガイドラインを遵守すること





## 高齢者にとってなぜ早めのリフォームが大事なのか

### リフォームに必要な3つの能力

高齢者のいる世帯のうち8割以上が持ち家に居住している。そのうち、一定のバリアフリー性能を備えた住宅に住んでいる世帯は約半数。十分な温熱環境が整備された住宅に住んでいる高齢者はほんの一握りに過ぎない。高齢者が安心して健康的に過ごすためにもリフォームが必要です。リフォームには、費用や工事内容などを決める「**判断力**」が求められる。また、家具や物などを「**片付ける力**」も必要。場合によっては一時的仮住まいに住み替えることもある。新たな設備を導入すれば、その操作方法を理解し、「**受け入れること**」も必要で、リフォームの計画から実施、完成までかなりの労力が求められるため、元気で活力のあるうちに行うべきである。

### 住まいに潜む危険・潜在ニーズに気づいてもらう

高齢期に備えた早めのリフォーム提案行う主な対象は、

・50～64歳の「プレシニア」

・65～74歳の「アクティブシニア」と呼ばれる方々。こうした方々にまずは住まいに潜む危険性について知ってもらうことが第一ステップになる。

高齢者の事故の約8割が住宅で発生しており、特に段差がリスクになっている。最近では住宅の温熱環境居住者の健康状態に影響を及ぼすことが分かってきた。ヒートショックや室内での熱中症について、エビデンスとなるデータを分かりやすく説明していく事で高齢者の方々に“気づき”をもたらす。

今後の暮らしのイメージを明確化し、リフォームの必要性を実感してもらうための取組みも必要。



## 高齢者等居住改修工事等

### ① 通路等の拡幅

介助用車いすで容易に移動するために通路又は出入口の幅を拡張する工事

### ② 階段の勾配の緩和

階段の設置又は改良によりその勾配を緩和する工事

### ③ 浴室改良

入浴又は介助を容易に行うために床面積の増加、浴槽をまたぎ高さの低いものに取替等

### ④ 便所改良

排泄又は介助を容易に行うために便所床面積を増加、便器を座便式のものに取替、座便式の便器の座高を高くする等

### ⑤ 手すりの取り付け

便所、浴室、脱衣室その他の居室及び玄関並びにこれらを結ぶ経路等

### ⑥ 段差の解消

便所、浴室、脱衣室その他の居室及び玄関並びにこれらを結ぶ経路の床段差等

### ⑦ 出入口の戸の改良

開戸を引戸、折戸に、開戸のドアノブをレバーハンドに等

### ⑧ 滑りにくい床材料への取替え

便所、浴室、脱衣室その他の居室及び玄関並びにこれらを結ぶ経路の床の材料を滑りにくいものに取替

## 【編集後記】

今年の夏も例年の如く暑い。年々暑さが厳しくなり、マスクをしているとなお、呼吸するのも息苦しい。昨年の夏、私が留守中に我が家の犬がエアコンをかけているにも関わらず、熱中症にかかり大変だったので今年は1日中、エアコン、サーキュレータをフル活動させています。そして、さらに寝るときも犬は保冷剤を首に、私はアイスノンを枕にして寝ています。早く、夏が過ぎるのを首を長くして待っています。

