

リフォーム講座
クレームに
学ぶ

快適な内装なのに 顧客は不機嫌に



(イラスト：勝田登司夫)

良い素材でも中途半端に使うと
満足度が下がる場合もある

教訓



30歳代半ばのAさんから、Bさんの工務店にリフォームの依頼があった。築30年ほどの木造住宅を内装、設備ともに全面的に入れ替える大がかりな工事だった。

内装材は予算上の制約から、当初はすべてビニルクロスにする予定だった。しかしBさんは、「少しでも良い材料を使いたい」と意気込んで、着工前の打ち合わせのときに左官材を提案した。「自然素材を原料としていて、脱臭や調湿などの性能も高い」と力説。2階の寝室だけその左官材で内装を仕上げるようになった。

リフォーム後、AさんはBさんに「寝室は空気がきれい快適だ」と感想を伝えてきたが、不機嫌そうだった。さらに、「こんなにいい内装材は、子供室やリビングにも使いたかった。なぜ事前にもっとしっかり良さを説明してくれなかったのか」とクレームをつけた。寝室の空気を良く感じる分だけ、クロス張りの部屋の空気が気になり、居心地が悪いという。

総工費への影響伝えず

Bさんは「左官材が効果を発揮したのに叱られるとは」と割り切

れない思いがある一方で、Aさんに対する事前の説明にまずさがあったと反省している。左官材の1㎡当たりの単価を「ビニルクロスの倍くらい」と告げる一方で、左官材の採用が総工費にどの程度影響するかは話さなかったことだ。

基準にしたビニルクロスは1㎡当たり1000円台と安価だった。その2倍の単価の左官材をA邸の全室に採用しても、想定されるコストアップは、総額数万円程度で済んだはずだという。

高価な内装材といってもトータルコストへの影響はわずかであるうえ、内装材の違いは室内の空気質を左右する。「このことをきちんと説明すれば、全室の内装を左官材にして、顧客に満足してもらえただろう」とBさんは反省している。Aさんに謝罪し、次にリフォームする機会があれば、ビニルクロスの上から左官材を塗ると説明して、理解を得た。

この件以来、Bさんは低予算の物件でも内装の標準仕様として左官材を薦めている。「顧客は性能に納得すれば予算増額をいとわないこともある」と実感したからだ。

(渡辺圭彦ライター)