

費用編



「最少予算で」と頼んだら、不満の残る機器が入った。
アドバイスがほしかったなあ。

神奈川県 相模原市 A様



最初に予算はきちんと伝えたのに、
結果は少しオーバーしてしまった…

岩手県 北上市 H様

仕上がりには満足だけど、
他社に比べて高額だったのでは？

東京都 中野区 K様



**予算とご要望は遠慮なくハッキリとご提示ください。
それを踏まえた上で、LIXILリフォームショップは
適切なアドバイスをさせていただきます。**

「こういうふうにリフォームしたい」というご要望の次に大切なのが「いくらの予算で行うか」ということです。ご要望は最初のお打ち合わせの段階で、ハッキリとご提示ください。

厳しい審査に合格した優良ビルダーのフランチャイズチェーンであるLIXILリフォームショップ加盟店では、年間約80,000件ものリフォーム実績をもっています。

安直な値引きや安価な機器を導入することなく、信頼性の高いLIXIL製品を中心に、最良のプランをご提案いたします。

お客さまの希望するリフォームの内容と予算が合致しない場合、時には予算のアップをご提案することがあります。実際の施工に着手してからは、プラン変更等があった場合を除いて、原則的に当初の予算をオーバーすることはございません。

工期編

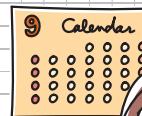


工事に取り掛かってから追加工事を頼んだため
工期が延びて、仮住まいの家賃まで増えてしまった。

愛媛県 新居浜市 M様

孫が泊まりに来るから、
夏休みまでに工事を終えたかったのに
間に合わなかった…。

茨城県 石岡市 I様



**工事途中での追加工事は、
資材調達の都合等から
予想以上の工期延長に繋がることがあります。**

工事や工期の内容は、LIXILリフォームショップ加盟店から事前にご説明いたします。その内容をよくご検討のうえで、工事の開始時期や期間をご了解ください。

工期とは、資材の調達から専門業者の手配、作業者のスケジュールまでを組みこんだ日程のことと言います。そのため、たとえば「当初はキッチンのリフォームだけを予定していたが、業者が信頼できることがわかったのでトイレも一緒にリフォームしたい」などの追加工事が発生すると、トイレの機器はもちろん、壁材のクロスや床材など、資材も全て追加調達となり、大幅に工期がずれてしまう場合があります。工事に取り掛かる前(最低でも数日前)であれば多少の調整ですむ場合もありますので、早めにご連絡ください。

*途中の追加工事も承りますが、お急ぎの場合はご注意ください。

プラン編



多少予算がオーバーしてもよかったです。
もっとおしゃれな感じやデザイン性の高いプランを
提案してほしかった。

福島県 郡山市 S様

「南欧風に」とはっきりイメージを伝えたはずなのに、
できあがったら思い描いていた雰囲気と違った。

千葉県 八千代市 T様

玄関収納のリフォームをしたが、
新たにつけたコンセントの位置が使いづらい。

山梨県 藤崎市 Y様

**ご希望のイメージを
プラン段階でしっかりとお伝えください。
雑誌や写真などの感覚的なものや、
生活スタイルなどもお聞かせください。**



イメージというのは、抽象的になりがちなもの。たとえば一口に「南欧風」といっても、その雰囲気はさまざまです。打ち合わせの際に、お客様の希望がわかる雑誌の切り抜きや住宅展示場で撮ってきたお気に入りの写真など、資料をご用意いただくとプラン作成もスムーズに運び、仕上がりにもご満足いただけることでしょう。

設備機器などはカタログで選んだら、一度ショールームに足を運んで現物を確認することをおすすめします。

また、新たにコンセントを取り付ける場合などは、打ち合わせ段階で取り付け場所をきちんと確認しましょう。住まい方(使い方)により、一般的な場所とは違う位置が良いこともあるからです。

工事の品質編



完成したあとに、耐震補強工事など、
隠れた場所の品質を確認したかったと気付いた。

東京都 多摩市 I様

エコリフォームのために二重窓にしたが、
歪んで取り付けられてしまったような気がする。

兵庫県 姫路市 O様



**現場作業の内容確認をご希望であれば、
プラン段階でご相談いただければ
確認写真の撮影などもお引き受けいたします。**

基礎工事や配管工事、あるいは耐震補強工事など、リフォーム完成後では確認しにくい場所も、全て記録として写真を保存しています。工事期間中に現場確認ができなかった際には、記録写真でご確認いただくことができます。(但し、工事規模や工事後1年以上経過しているものについては、破棄している場合がありますのでご了承ください。)

また、上記の「二重窓の取り付け歪み」は、古いお住まいなどでもともとの窓が歪んでいると、仕上がりに影響が出る場合もあります。新たに吊り戸棚を取り付けるようなリフォームの場合も、建物の状態によって正しく取り付けられない場合も発生します。そうしたことが起こりえる場合は、事前の打ち合わせの際にご説明申し上げますので、ご了解のうえで工事開始に臨んでください。

現場作業が始まってから編



現場での職人の風貌や態度が
好ましく思えなかったが、苦情をいうのも気が引けて…。

静岡県 沼津市 U様

工事に「朝から入ります」とは聞いていたが
時間までは確認していなかった。
朝食中に来られて困った。 北海道 札幌市 N様

玄関先に喫煙所を設けられて閉口した。
屋外であっても禁煙にしてほしい。

長野県 上田市 E様



スタッフや職人の対応その他に
ご不満がある時は、交代させることも可能です。
遠慮なくお申し出ください。

現場での仕事への取り組み方には充分配慮していますが、「いい感じ」「嫌な感じ」というのはなかなか言い出しにくいもの。しかし、不満をそのままにしておくと結局満足のいくリフォームに繋がりません。お客様がストレスをためることのないように、どんな些細なことでも遠慮なくお申し出ください。

工事の日にちまでは確認していても、「朝から」「午後から」ではなく時間まで把握できていると安心です。詳細の日程を確認したい際はお問い合わせください。

また喫煙場所等に関してもご迷惑のかからないように配慮していますが、完全禁煙をご希望の場合は、お伝えいただければそのように対応いたします。

アフターフォロー編



工事は無事に終わり仕上がりも気にいっているけど、
この先に何かあった時は補償してくれるの?

福岡県 福岡市 K様

工事終了後に訊ねたいことや
相談したいことがでてきたんだけど…。

埼玉県 さいたま市 M様



お引き渡し後からが本当のお付き合い。
「住まいメイト」をどうぞご活用ください。

LIXILリフォームショップでは、リフォーム工事が終了しても「お引き渡し後からが本当のお付き合い」と考え、アフターフォローやメンテナンスに力をそいでいます。そのための架け橋となるのが「住まいメイト」。

工事終了後、2~3か月ごとに定期的に訪問させていただき、さまざまご相談事に対応いたしますので、どんなことでもお気軽にご相談ください。

また、LIXILリフォームショップ加盟店では、リフォーム瑕疵保険が活用できますのでご契約前にご相談ください。さらにフランチャイズチェーン本部では独自の工事基準書を作成しており、瑕疵がでない住宅づくりをバックアップしています。