

リフォームの思い出

中内 章一

自己紹介、、必要かな、、

- 住んでいるところ
 - 栃木、那須地区
- 所属
 - 特になし
- やっていること
 - 話せるようなもの、なし

強いて言えば

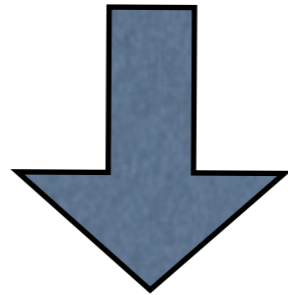
toRuby

- とちぎRuby勉強会
- 4thは、6月23日、西那須野公民館
- 東京より豪華ゲストが
- レギュラー陣もあつい

本題です

**顧客満足は、
顧客自身の頑張りで
引き出すことができる**

顧客の要求がプロジェクトをだめに
している場合がある



顧客自信が変わること、
顧客自身で満足できる

自宅のリフォームで気づいた

念願の一軒家を購入

- 中古だけど
- 昭和56年築
 - って、築何年？

リフォームといえは

劇的ビフォーアフター

あそこまでやることはないよね

- 壁壊したり
- 床はずしたり
- 天井を取っ払ったり

必要最小限でいい

- 必要最小限の壁だけを壊し
- 必要最小限の天井だけはずし
- 必要最小限の床板をはずし

工費を安く抑えられる、と考えた

ところが

「必要最小限」が、

工事をやりにくいものにしていた

大工曰く

「取っ払っちゃった方が、やりやすかったんだけどねー」

「その方が安く上がったんじゃない」

「あー、あれ。とんなきゃ無理なんだよね」

なんだ、、、

劇的ビフォーアフター

やっちゃんえはよかった

結局



- 作り手も交えての相談が少なすぎた。
- 私たちはそれが工賃削減になると考えていた。

設計士と工務店とのコミュニケーションの欠如
と

自分たちの思い込み

話は前後しますが、

- 設計士との相談完了は2005年12月

(4ヶ月間、工務店と値引き交渉)

- 2006年5月、いよいよリフォーム開始

当初は

納期は5月の連休に

「GWに引っ越しできるね」

結果は

- 引き渡し

9月24日

なぜこんなことに、

朝会みたいな

- 毎週、朝 8 時 3 0 分から
- 新居の庭先で
- 全員立って
- 3 時間のミーティング



●これはとてもよかった

「いい家になりそう」

幸せは長く続かない

6月3日

工務店社長と設計士さんが、

朝会で大喧嘩

悲惨

- 大工の数が減り
- 大工が来ない日も

➡ 隣家情報

納期を7月10日に延期

6月24日の状況



設計士が工務店社長を 説得するが

- 一向に改善しない
- 「大工さん、来てないよ？」

➡隣家情報

8月8日

まだこの程度なのか、、、



直談判

この頃、自分の中で何か

「ぷちっ」

と音が鳴った気がした。

- 私が工務店に**直接電話**
- 工務店、設計士、顧客の**三者会議**を要求
- 遅れに対して**延滞金**を要求する旨を伝えた。

● **作業者が急増！！**

➡ 隣家情報

- 私たちが無理な要求をしていた。
- 値引き交渉時に、**工期とお金**の両者をディスカウントしてしまった。

作業者が増え、
軌道に乗った

ところが、**またも**

- 大工曰く

「施主さん、自分たちでやるのが好きな人と思ってましたよ。」

私たち夫婦が
ニス塗り

をすることになっていた。

ニス塗り

まさか、

- 台所
- 玄関
- 居間
- 風呂場
- 洗面所
- トイレ

の、床・壁・天井

のニス塗りをやるとは

結果

- 夫婦共々、へとへと

8月後半から
引っ越し直前の
1ヶ月間



那須とはいえ、
家の中は蒸し風呂

なぜ？

- こんなことをやるはめになったのか？

「自分たちで少しでもやって、
工費を削減したいんです。」

自分たちの要求が自分たちを苦しめた

私たちの意識変化

- 壁や天井を残すようにとの要求
- 設計士と工務店との喧嘩
- 予期せぬ作業（ニス塗り）

自分たちにも悪い部分があった



自分たちががんばらないと

情熱で作業を押し進めた

たとえば、自分たちが悪くても

その結果

- 住めば都というが、

なんだか、とっても気にいっている

結論

顧客満足は、
顧客自身の頑張りで
引き出すことができる

そして今

- いろいろな人が遊びに来てくれる
- 両親の評判も上々
- ハーブ中心の畑つくって
- 充電と称して、人を呼んだり

未来

- 畑の拡充による自給自足生活
- 2回のベランダで食事がきるように
- 壊した門扉の廃材でピザ釜作っちゃおうかな