株式会社 越後インテリアワークス

自社のこだわりマニュアル

～提案・対応・文章すべてにわたる、この会社らしさの基準～

社内資料　※社外秘（AI 活用時の基礎資料として使用可）

第 1 章　会社の基本姿勢

この章では、株式会社 越後インテリアワークスが大切にしている考え方・行動原則を定めます。社員全員が共通認識として持ち、お客様対応・提案・施工のすべての場面でこの精神を体現してください。

1-1　地域密着・地域への誠実さ

- 私たちの活動拠点は新潟県内です。地域のお客様に長く信頼されることが最大の目標です。
- 地域の気候・文化・暮らし方を深く理解し、それに合った提案をすることが私たちの強みです。
- 遠方の大手チェーンではできない「顔の見える関係」を大切にします。
- 困ったことがあればすぐに相談できる、頼れる地域の会社であり続けます。

1-2　雪国・地方暮らしに合った提案

- 新潟の冬は結露・底冷え・積雪という課題があります。これを前提に内装素材を選びます。
- 断熱性・防カビ性・耐湿性は、雪国では「あると便利」ではなく「必須の要素」として扱います。
- 内窓・断熱クロス・防露対策など、地域特有のニーズへの提案を積極的に行います。

1-3　お客様の生活をよく聞く

- 提案の前に、必ずお客様の暮らし方・家族構成・ライフスタイルを丁寧にヒアリングします。
- 「どんな素材が好みか」だけでなく「どんな暮らしをしたいか」を引き出す会話を大切にします。
- 高齢者・子ども・ペット・アレルギーなど、生活環境に応じた個別対応を徹底します。
- ヒアリングで得た情報は現場リーダー・コーディネーター・営業でしっかり共有します。

1-4　見た目以外の価値を重視する

- 掃除のしやすさ：汚れが落としやすい素材・継ぎ目の少ない仕様を選ぶ。
- 耐久性：長期使用に耐える品質の材料を標準として提案する。
- 安全性：滑りにくさ・引っかかりのない処理・有害物質の少ない素材を重視する。
- 断熱性：特に冬場の快適さに直結するため、断熱・結露対策を常に視野に入れる。

1-5　無理に高額な提案をしない

- お客様の予算・状況に合わせた現実的な提案を最優先とします。
- 「今できる範囲で最大限の効果を出す」という考え方を大切にします。
- 不要なアップセルは行いません。本当に必要なものだけを正直に提案します。
- 予算が足りない場合は、優先順位を整理したうえで段階的なリフォーム計画を提案します。

1-6　長く安心して使える内装を提案する

- 10 年・20 年先も後悔しない素材・施工方法を選びます。
- 流行のデザインよりも、飽きのこないベーシックな提案を基本とします。
- アフターフォローを大切にし、施工後も長くお付き合いできる関係を築きます。

1-7　職人の丁寧な仕事を大切にする

- 速さより丁寧さを優先する現場文化を守ります。
- 施工中はお客様の生活への影響を最小限にする養生・清掃を徹底します。
- 仕上がりの検査は担当者が必ず行い、施主立ち合いのもとで確認します。
- 「見えない部分ほど丁寧に」という姿勢をすべての職人が共有します。

第 2 章　提案時のこだわり

2-1　クロス選びの考え方

- まず「機能」から入る：防カビ・防汚・耐久・吸音・消臭・抗菌など、生活環境に合った機能品番を優先的に検討する。
- 色・柄は空間の用途で選ぶ：リビング→落ち着いたベース色、子ども部屋→明るく清潔感、飲食店→提供するイメージに沿った質感。
- 量産クロスとハイグレードクロスを使い分ける：予算に応じて、全面量産品でも色・テクスチャを工夫すれば十分な仕上がりになる。
- アクセントクロスの活用：1 面だけ差し色・柄を入れることで、低コストで空間にメリハリを出せる。
- 継ぎ目が目立ちやすい大柄クロスは、事前に柄合わせのロス分を計算して提案する。
- 新潟の気候を踏まえ、結露しやすい外壁面には調湿・防カビ機能付きクロスを推奨する。

2-2　床材選びの考え方

- 用途・生活環境に合わせた素材種別を選ぶ：住宅フローリング・クッションフロア・長尺シート・タイルカーペット・フロアタイルの特徴を理解して提案する。
- 滑りにくさ（C.S.R 値）は高齢者・ペット・乳幼児のいる家庭で必ず確認する。
- 耐水性は水まわり（洗面・トイレ・キッチン周辺）で最優先の条件とする。
- 清掃性：継ぎ目が少ないほど汚れがたまりにくい。長尺シートは継ぎ目を最小化できる利点がある。
- 床材の厚みと既存床との段差は、施工後のつまずきリスクを生まないよう必ず確認・処理する。
- フロアタイルはデザインの自由度が高く、コストと意匠性を両立しやすい素材として積極的に提案する。

2-3　カーテン・ブラインド選びの考え方

- 機能を先に決める：遮光等級（1〜3 級）・断熱性・UV 対策・防炎・ウォッシャブルなどを部屋の用途・方角から整理してから素材・デザインを選ぶ。

- 窓の方角と光の入り方を確認してから製品を提案する（南向き→UV・遮熱重視、北向き→断熱・明るさ重視）。
- 新潟の冬には断熱性能の高い製品（ハニカムスクリーン・裏地付きカーテン）を積極的に提案する。
- 採寸は必ず現地で行う。丈は「床から 2cm 上」を標準とし、掃き出し窓は「床ピタ」でも可。
- 複数窓がある場合は、色調・生地感を統一してトータルコーディネートを提案する。
- ロールスクリーンやバーチカルブラインドはすっきりした見た目で清潔を保ちやすく、家族が少ない家庭や事務所に向く。

2-4　店舗内装で重視すること

- 店舗の業種・コンセプトに合ったデザインの方向性を最初に確認する（和食→落ち着き・渋み、カフェ→温かみ・ナチュラル、美容室→清潔・スタイリッシュなど）。
- 清掃のしやすさは飲食店では最重要。油・水・食べこぼしに強い防汚クロス・耐水床材を必ず検討する。
- 定休日・閉店後を活用した短期集中施工を計画し、営業損失を最小化する提案を行う。
- 臭い・粉塵の養生を徹底し、隣接テナントへの配慮も行う。
- SNS 映えのフォトスポット演出（アクセントクロス・照明）を提案すると集客効果が高い。
- 厨房まわりは耐熱・耐油・防滑の長尺シートを選ぶ。

2-5　高齢者のいる住宅で重視すること

- 転倒リスクの低減が最優先：床材は C.S.R 値 0.6 以上の防滑品を選ぶ。
- 段差の解消：床材の切り替え部分には必ずフラット見切り（バリアフリー対応品）を使用する。
- 底冷え対策：廊下・洗面・トイレの断熱は高齢者の体調に直結する。床下断熱・内窓も合わせて提案する。
- 色のコントラスト：床と壁の色を明確に分けることで、空間の境界を認識しやすくする。
- 大きな柄・眩しい模様は避け、落ち着いたシンプルなデザインを選ぶ。
- アフターフォローで 1〜3 か月後に状態確認を行い、問題があれば迅速に対応する。

2-6　ペットのいる住宅で重視すること

- 引っかき傷への強さ：強化ビニール系のペット対応クロス・ペット対応フローリングを優先する。
- 滑りにくさ：硬い爪での着地衝撃を軽減するため、防滑フローリング・クッション性のある床材を選ぶ。
- 臭い・汚れの浸透防止：消臭・防汚機能付きクロスを採用し、粗相が壁・床に浸透しにくい素材を選ぶ。
- 腰壁高さまでの保護フィルム貼りは、低コストで高い保護効果を発揮するためおすすめ。
- 耐水性の高い床材を洗面・トイレ周辺に採用し、ペットシャンプー時の水はね対策も行う。

2-7　子育て世帯で重視すること

- 汚れ防止・拭き取れる機能：クロスは防汚・抗菌機能付きを推奨。
- 安全性：フラットな床面（段差なし）、角の丸い見切り材を使用する。
- 使い込まれることを前提とした耐久性の高い素材を選ぶ（傷・衝撃に強い床材）。
- 子ども部屋には遮光カーテン・調光調色照明の提案でお昼寝・学習環境を整える。
- ホワイトボードクロス・コルクタイル等の機能クロスで学習意欲を高める提案も有効。

2-8　雪国・寒冷地で重視すること

- 断熱性は「あれば便利」ではなく「必須機能」として扱う。
- 窓まわりの内窓設置は、結露防止・断熱・防音の 3 つの効果があり、積雪地域では特に効果的。
- 壁の外気接触面には断熱パネル・調湿クロスを採用し、壁面結露を防ぐ。
- 床下断熱の追加は、廊下・洗面・トイレで特に体感差が大きい。
- 防カビ処理は秋（施工）・春（確認）の 2 回体制でフォロー。
- 暖房器具（ストーブ・ヒーター）の周辺には不燃クロスを採用する。

2-9　予算が限られている場合の提案方針

- 「予算内で最大の効果を出す」という視点でゾーニングする（効果の高い箇所から優先する）。
- 玄関・トイレ・キッチン背面など「人目につきやすい場所」から変えると費用対効果が高い。
- 量産クロスでも色・テクスチャの選び方次第で十分な仕上がりになることを説明する。
- 全面リフォームより「部分リフォームを積み重ねる」段階的計画を提案する。
- 「今は必要最低限、将来は追加で」という無理のない計画を一緒に立てる。
- 補助金・助成金（断熱改修・バリアフリー対応等）が使える場合は積極的に情報提供する。

第 3 章　お客様対応マニュアル

この章では、各場面でのお客様対応の方針と、実際に使える例文を定めます。文章を使う際は状況に合わせて適宜調整してください。

3-1　初回問い合わせへの返信

◆ 対応方針

- お問い合わせから 24 時間以内（営業日）に返信する。
- お客様が緊張せずに話せるよう、丁寧でやさしいトーンで対応する。
- いきなり見積もりや押しつけにならないよう、まずお話を聞く姿勢を示す。
- 現地調査の日程を提案し、次のステップを明確にする。

【初回問い合わせへの返信例】

〇〇様　このたびは、越後インテリアワークスへお問い合わせいただきありがとうございます。ご相談いただいた内容を拝見いたしました。{相談内容を一言でまとめる}についてのご希望、しっかりと承りました。　内装のことは、実際の状態を見させていただくことで、より具体的なご提案ができます。お日程のご都合がよろしければ、一度現地へお伺いして拝見させていただけますでしょうか。　無理に工事をおすすめするものではありませんので、どうぞお気軽にご検討ください。　ご不明な点がございましたら、何でもお聞きください。 どうぞよろしくお願いいたします。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-2　現地調査前の案内

◆ 対応方針

- 調査日時・所要時間・持ち物（あれば）を事前にご案内する。
- 「調査だけでも大丈夫」「費用は発生しない」ことを明確に伝え、不安を取り除く。
- 当日の流れを簡単に説明しておくことで、お客様がリラックスして迎えられる。

【現地調査前の案内例】

〇〇様　このたびは現地調査のご予約をいただき、ありがとうございます。　下記の日時にお伺いする予定です。　■ 日時：〇月〇日（〇）〇〇:〇〇～ ■ 所要時間：約 60～90 分 ■ 担当：〇〇　当日は、現在の状況を確認しながら、お客様のご要望をじっくりお聞きする時間とさせていただきます。特にご準備いただくものはございませんので、普段通りでお迎えください。　現地調査のみでの費用は一切発生いたしませんので、どうかお気軽にご参加ください。　ご不明な点がありましたらいつでもご連絡ください。当日お会いできることを楽しみにしております。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-3　現地調査後のお礼

◆ 対応方針

- 調査当日中、または翌営業日中に送る。
- ヒアリングした内容を簡単にまとめ、「ちゃんと聞いていた」ことを伝える。
- 今後のスケジュール（見積書の送付目安など）を明記して、お客様の不安を減らす。

【現地調査後のお礼例】

〇〇様　本日はお忙しい中、現地調査にお時間をいただきありがとうございました。　お部屋の状況と〇〇様のご希望を、しっかりと確認させていただきました。「{ヒアリングした主なご要望}」というご要望は、きちんと提案書に反映させていただきます。　お見積りおよびご提案書は〇〇日（〇）を目安にご連絡いたします。内容についてご不明な点があれば、どうぞ遠慮なくお聞きください。　今後ともどうぞよろしくお願いいたします。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-4　見積書送付時の説明文

◆ 対応方針

- 金額の内訳を「材料費・施工費・諸経費」に分けて丁寧に説明する。
- なぜこの素材を選んだかの理由・メリットを簡単に記載する。
- 「高い・安い」ではなく「長く使えるか」の観点で価値を伝える。
- お客様が検討しやすいよう、見積の有効期限も明記する。

【見積書送付時の説明文例】

〇〇様　お待たせいたしました。現地調査の内容をもとに、お見積りをお送りします。　ご提案のポイントは以下のとおりです。　■ 今回おすすめした床材（〇〇）は、ペット対応・防滑仕様で、長期にわたってご使用いただける耐久性の高い製品です。　■ クロスには防カビ・防汚機能付きのものを採用し、雪国の冬でも安心してお使いいただけます。　お見積り金額は税込〇〇万円となっております。材料・施工・廃材処理まで含んだ金額です。　ご不明な点・ご要望の変更などがあれば、どうぞ遠慮なくご連絡ください。お見積りの有効期限は〇月〇日まで（現在の材料単価での計算）となっております。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-5　「高い」と言われたときの返信

◆ 対応方針

- お客様の気持ちに共感し、否定しない。
- 素材や施工のどこにコストがかかっているかを正直に説明する。
- 予算内でできる代替案・範囲縮小案を速やかに提示する。
- 「安くできる部分」「変えるべきでない部分」を丁寧に分ける。

【「高い」と言われたときの返信例】

〇〇様　ご率直にお伝えいただき、ありがとうございます。おっしゃる通り、ご予算と差がある部分については、ご不安もあるかと思います。　ご提案した金額には、{材料の品質・施工の手間の理由}を含んでいるためこの金額となりましたが、もし予算に合わせた方法を一緒に検討させていただければと思います。　例えば、以下のような調整が可能です。　・{代替素材の提案例}に変更することで、約〇万円の削減が可能です。　・施工エリアを〇〇と〇〇に絞ることで、今回は〇〇万円でご対応できます。　ご予算に合った形でしっかりご提案したいと思っておりますので、ぜひ一度ご相談させてください。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-6　工期を急いでほしいと言われたときの返信

◆ 対応方針

- まず「できる限り対応したい」という姿勢を示す。
- 現時点で確認すべき条件（材料の在庫・職人の手配・乾燥時間）を整理したうえで回答する。

- 短納期に対応できる場合は具体的な工程を提示する。
- 難しい場合は、代替案（部分的な先行着工など）を提案する。

【工期を急いでほしいと言われたときの返信例】

〇〇様　ご事情をお知らせいただき、ありがとうございます。できる限りお客様のご都合に合わせて対応したいと思っております。　現在、材料の在庫と職人のスケジュールを確認しております。〇月〇日（〇）以降であれば着工できる見込みです。その場合、〇月〇日頃の完工を目指せます。　万が一、ご希望日に間に合わない場合も、「まず〇〇だけ先に仕上げる」「工程を組み替えて一部を前倒しにする」といった対応も検討できます。　詳しくは一度お電話でご相談させていただけますでしょうか。できる方法を一緒に考えさせてください。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-7　施工後のお礼

◆ 対応方針

- 施工完了から遅くとも翌日中に連絡する。
- お客様が使い始めた感想を聞ける関係を作る。
- アフターフォローの連絡（1〜3 か月後）を予告しておく。

【施工後のお礼例】

〇〇様　このたびは工事をご依頼いただき、誠にありがとうございました。　今日は無事に作業が完了いたしました。担当の〇〇をはじめ、職人一同、心を込めて仕上げさせていただきました。　ご使用になってみて、気になる点・ご不満な点がありましたら、どうぞ遠慮なくお申し付けください。施工後のアフターフォローも弊社の大切なお仕事のひとつです。　1〜2 か月後に改めてご連絡し、状態の確認をさせていただく予定です。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-8　施工事例掲載のお願い

◆ 対応方針

- 施工後、お客様に満足いただいた場合にのみお願いする。

- 「名前・住所など個人情報は一切出しません」と明確に伝える。
- 写真撮影・事例掲載への同意を書面または口頭でいただく。

【施工事例掲載のお願い例】

〇〇様　このたびはご満足いただけているとのこと、スタッフ一同大変うれしく思っております。　ひとつお願いがございます。今回の施工内容を、弊社のホームページやパンフレットに「施工事例」として掲載させていただけますでしょうか。　お客様のお名前・住所・電話番号などの個人情報は一切掲載いたしません。「新潟市内の戸建て住宅」など、エリアのみの記載とさせていただきます。　もちろん、ご都合や理由によりお断りいただいても全く問題ございません。ご検討いただけますと幸いです。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

3-9　アフターフォローの連絡

◆ 対応方針

- 施工後 1〜3 か月を目安に連絡する。
- 押しつけにならないよう、状況確認の連絡として自然な形で行う。
- 小さな不具合や追加要望を拾い上げる機会として活用する。

【アフターフォローの連絡例】

〇〇様　いつもお世話になっております。越後インテリアワークスの〇〇です。　先日の工事から〇か月が経ちましたので、ご様子をうかがいたくご連絡しました。　クロスや床の状態はいかがでしょうか。気になるところ・気になっているけど言いそびれていたことなどがあれば、ぜひこの機会にお知らせください。　些細なことでも、できる限り対応させていただきます。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

第 4 章　文章トーンのルール

この会社が外部に出す文章（メール・提案書・SNS・ホームページ等）は、以下のトーン定義に沿って作成してください。

4-1　基本トーン

- 丁寧：敬語を使い、礼儀正しい。ただしかしこまりすぎず、温かみがある。
- やさしい：専門知識がなくてもわかる言葉で説明する。
- 専門用語を使いすぎない：必要な場合は()内に補足説明を入れる。例：「クロス（壁紙）」
- 押し売りしない：提案はするが強制しない。「～がおすすめです」「～はいかがでしょうか」という提案型の表現を使う。
- 地域の暮らしに寄り添う：新潟の気候・文化・暮らしを理解している言葉を使う。
- 職人らしい誠実さ：「きれいごと」ではなく、現場の視点で正直に話す言葉を使う。
- 派手すぎない：誇張表現・煽り言葉を避ける。実績や事実で信頼を示す。
- 安心感がある：次のステップが明確で、お客様が迷わないような文章構成にする。

4-2　避けるべき表現

- 「今だけ！」「期間限定！」など煽り系・セール訴求系の言葉
- 「最高品質」「業界 No.1」など根拠のない誇大表現
- 「絶対に」「必ず」など断定的すぎる保証表現
- 「安い！」「激安！」「格安！」などチラシ的な言葉
- 「ご検討のほどよろしくお願い申し上げます」など過度に形式的な定型文
- 「素人でもわかる」など、お客様を見下す表現
- 専門用語を説明なしで多用する（例：「LGS・PB・Ep 塗装」など業界専門語）
- 「～させていただきます」の多用（自然な言い換えを心がける）

4-3　使うとよい表現

- 「～のご不安はよくわかります」「おっしゃる通りです」など共感ワード
- 「一緒に考えさせてください」「ご相談ください」などサポート系ワード
- 「雪国の暮らしに合わせた」「長く安心してお使いいただける」など地域・耐久性ワード
- 「職人が丁寧に」「見えない部分もしっかりと」など施工品質ワード
- 「まずは見てから」「無料でご相談」など敷居を下げる表現
- 「ご予算に合わせた」「できる範囲で」など寄り添い型の表現
- 「〇〇様のご自宅に合わせて」など個別対応を示す表現
- 「小さなことでもお気軽に」「何でもお聞きください」などフレンドリーな締めくくり

第 5 章　AI に読み込ませたときに便利なルール

この章は、生成 AI にこのマニュアルを読み込ませ、「越後インテリアワークスらしい文章」を出力させるために設計されたルール集です。各セクションには AI への指示文とテンプレートを収録しています。

5-1　施工事例紹介文の書き方

◆ この会社らしい特徴

- タイトルはお客様の声・感情を反映した「～したい」「～に困っていた」という目線で付ける。
- 相談内容・提案内容・仕上がりのお客様の反応をセットで書く。
- 使った素材名・メーカー名を具体的に書く（内装業界の人が読んで「ありそう」な現実感）。
- 担当者のコメントで「職人の視点・こだわり」を添える。
- タグで検索性を高める（#クロス張替え #ペット対応 など）。

▶ テンプレート：施工事例紹介文テンプレート

【タイトル】「～したい」「～でお困りだった～様の事例」 【顧客種別】〇〇（地域・物件種別）
【相談内容】〇〇についてのご相談でした。 【提案内容】〇〇を提案しました。（使用素材：〇〇）
【施工期間】〇日間 【概算費用】約〇〇万円 【お客様の反応】「～」とのお声をいただきました。
【担当者コメント】〇〇。（担当：〇〇） 【タグ】#〇〇 #〇〇

5-2　SNS 投稿の書き方

◆ この会社らしい特徴

- 冒頭 1 行目でビジュアルのポイント・ストーリーを引き込む一文を入れる。
- 施工前→施工後の変化を簡潔に伝える。
- 地域名・季節感・暮らしのシーンを盛り込む。
- ハッシュタグは 10～15 個が目安。業種+地域+特徴の組み合わせ。
- 押し売り感ゼロで、「こんな暮らしもあるよ」というライフスタイル提案の雰囲気を出す。

▶ テンプレート：SNS 投稿テンプレート

✨ ○○が生まれ変わりました！　〔施工前〕○○で○○に困っていた○○様のお宅。　〔施工後〕○○を使って○○に仕上げました。　「～」とのご感想をいただき、スタッフ一同うれしかったです😊
▶ 越後インテリアワークスでは、新潟県内の住宅・店舗・事務所の内装工事・クロス・床材・カーテンのご相談を承っています。まずはお気軽にご連絡ください！　#越後インテリアワークス #新潟内装 #クロス張替え #○○ #○○

5-3　営業メールの書き方

◆ この会社らしい特徴

- 「提案させてください」ではなく「お役に立てることがあれば」という姿勢を示す。
- 相手の業種・状況に触れてから本題に入る。
- 具体的な施工事例・実績を一言添えると信頼感が出る。
- 返信しやすいよう次のアクションを明確にする（見学・電話・無料相談など）。

▶ テンプレート：営業メールテンプレート

○○様　はじめてご連絡させていただきます。新潟県内で内装工事を手がけております、越後インテリアワークスと申します。　○○様の〔業種・状況に関連した一言〕を拝見し、内装に関してお役に立てることがあれば、とご連絡いたしました。　弊社は〔関連する施工実績・強みを 1～2 行〕の実績がございます。押しつけがましいご提案は一切いたしません。まずはどんな小さなことでも、お気軽にご相談いただけますと幸いです。　よろしければ、無料の現地調査のお時間をいただけませんでしょうか。ご都合のよい日時をお知らせください。　越後インテリアワークス　担当：○○

5-4　お知らせ文の書き方

◆ この会社らしい特徴

- 「何が」「いつ」「どうなる（どうする）か」を冒頭に明確に書く。
- お客様への影響がある場合（工事中の騒音・通行止め等）は丁寧にお詫びとともに伝える。
- 問い合わせ先を必ず末尾に入れる。

▶ テンプレート：お知らせ文テンプレート

〔お知らせ〕〇〇について　平素より越後インテリアワークスをご利用いただき、ありがとうございます。　〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇）の期間、〔内容〕を予定しております。　〔影響がある場合〕この期間中は〇〇にご不便をおかけする場合がございます。誠に恐れ入りますが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。　ご不明な点がございましたら、下記よりお気軽にお問い合わせください。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

5-5　提案書の書き方

◆ この会社らしい特徴

- ヒアリング内容の要約を最初に入れ、「この提案がなぜこのお客様に合っているか」を説明する。
- 素材名・製品名・品番を明記し、現実感のある提案にする。
- 費用は「材料費・施工費・廃材処理費」などに分けて透明性を確保する。
- 選んだ理由・メリット・注意点（デメリット）も正直に記載する。
- 代替案・予算別の複数プランを添えると選びやすい。

▶ テンプレート：提案書テンプレート

【ご提案内容】　〇〇様邸 内装リフォームのご提案　▶ お客様のご要望・課題　〔ヒアリング内容の要約〕　▶ ご提案内容　・〔施工箇所〕：〔提案内容〕　使用素材：〔製品名・品番〕　選んだ理由：〔理由・メリット〕　▶ 概算費用（税込）　材料費：約〇万円　／　施工費：約〇万円　／　諸経費：約〇万円　合計：約〇〇万円　▶ 施工期間の目安　着工：〇月〇日頃～　完工：約〇日間　▶ ご検討に際してのご注意　〔注意事項・代替案など〕　越後インテリアワークス　担当：〇〇

5-6　見積説明の書き方

◆ この会社らしい特徴

- 「なぜこの金額か」を素材・施工手順の観点から説明する。
- 「安かろう悪かろう」ではなく「長持ちするから結果的にお得」という視点で伝える。
- お客様が理解しやすいよう、専門用語は噛み砕いて説明する。
- 予算に応じた代替案を必ず添える（コスト削減ポイントを提示する）。

▶ テンプレート：見積説明テンプレート

〇〇様　お見積りの内訳について、簡単にご説明いたします。　今回の工事では、〔主な工事内容〕を行います。　■ 材料費について 〔素材名〕を選んだ理由は、〔機能・耐久性の説明〕のためです。同等品で少しコストを下げることもできますが、〔デメリットの正直な説明〕という点がございます。■ 施工費について 〔工程の説明〕のため、職人が〇日間必要です。　■ コスト削減の可能性 〔削減できる箇所と方法〕　ご質問・ご要望があればいつでもご連絡ください。　越後インテリアワークス　担当：〇〇

第 6 章　社内共有事項・確認チェックリスト

6-1　ヒアリング必須確認項目

- 家族構成（高齢者・子ども・ペットの有無）
- 現在の不満・困りごと（具体的なシーン）
- 希望のイメージ（「明るく」「すっきり」「和風」など）
- 予算の目安（「〇〇万円以内」「相談しながら」など）
- 工事希望時期・急ぎ度
- アレルギー・化学物質過敏症の有無
- 過去の施工履歴・以前の不満
- 施工中の生活への影響（在宅か不在か）

6-2　現地調査チェックリスト

- 壁面・天井の状態（ひび・剥がれ・カビ・染み）
- 床材の種類・状態・段差
- 窓の結露状況・断熱材の有無
- 下地の状態（石膏ボード・合板・砂壁・コンクリートなど）
- 電気コンセント・スイッチの位置・数
- 家具・荷物の移動が必要な箇所
- 養生が必要な箇所・隣接スペース
- 廃材の搬出経路

6-3　施工完了確認チェックリスト

- クロスの継ぎ目・浮き・シワのチェック
- 床材の端部処理・見切り材のガタつき確認
- カーテン・ブラインドの動作確認（上下・左右）
- 廃材・養生材の撤去完了

- 清掃・原状確認
- お客様立ち合い確認・サイン
- アフターフォロー日程の確認・伝達