

お施主様から 指摘を受けそうな事は 先回りして伝えます

のは、年間100〜150棟の塗装工事を手掛け、近年WEB集客に力を入れている児玉塗装（愛知県名古屋市）の児玉圭司社長だ。

「弊」 社のお客様は、インターネットで塗装について勉強し、4社も5社も相見積りをとった上で、その中から我が社を厳選してくれた方々ばかりです。当然目の肥えている方が多いため、工

児玉社長が特に注意しているのが、後で直そうと思っいるちよつとした汚れや傷の存在や、作業の途中段階で翌日に仕事を持ち越す予定などを、先回りして一言伝えること。

品質を高めるのはもちろんのこと、お施主様が気にされるような点を先回りしてお伝えするなど、おもてなしの精神を大切にしています。お施主様に言われてから動くのでは遅いと考えています」と話す

「ここはまだ途中です。明日塗りますからね、ここは後で綺麗に塗り直しますからね」と自分から先回りしてお伝えします。お施主様から指摘されてしまうと、後々ほとんどと関係が悪化してしまう恐れがあります」（児玉圭司社長）
また、そういった注意事項



児玉塗装

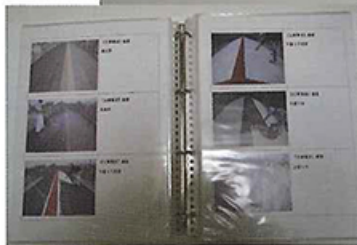
愛知県名古屋市

児玉圭司社長

児玉塗装の3代目。現在31歳。戸建住宅をメインに、年間100〜150棟を手掛ける。近年はWEB集客に力を入れており、95%を元請で受注している。



完工後、施主にプレゼントしている「お客様の塗装履歴」ファイル。1冊1500円のコストがかかっている立派な代物で、施主がご近所さんや親せきに自然と披露したくなる手の込んだ作りに。これにより口コミや紹介受注が発生しやすい。塗装工事の証拠を残すというよりも、記念品としての意味合いを大切にしている。



は、奥さんだけでなく旦那さんなど、家族全員に伝えてもらえるよう言づけを頼む。
「奥さんに言ったことが旦那さんに伝わっておらず、真夜中にご主人から苦情のメールが送られてきたことがあるか

らです」（同氏）
複数の塗装店から選ばれた1社というプライドを大切にしながら、常に施主の立場になった対応を心掛けている。

カラー確定書でクレーム減

児玉塗装（愛知県名古屋市）では、見積提出の段階で5つのシミュレーションプランを提案し、色提案を積極的に行っている。

「塗り板も必ず注文し、塗り替え後のイメージ違いがないように配慮しています」（児玉真梨子さん）

ここまで配慮し、色を決めても、「イメージと違う」と施主の我儘ともとれるクレームは往々として出てしまうもの。

そこで同社では、カラー確定書という用紙を作成。色が確定した後に、印鑑を押してもらう。このやり取りを行うことで、色選びに関する責任を一方的に押し付けられることが減ったという。



児玉塗装 愛知県名古屋市

児玉真梨子さん