

東京ガスリモデリング

提案力+技術力で夢を形に 30年目を迎える総合リフォーム会社

数あるリフォーム会社の中でも大手に数えられる東京ガスリモデリング。その特徴は設計、施工、アフターフォローに至るまで、じつにきめ細かく、顧客の立場に立ったリフォームを行うことにある。このようにして、「快適」「満足」など、目に見えない重要な要素を引き出しているのだろうか。



奥行き広いオープンキッチンのあるLDK。天然石で装飾した柱をシンボルに、家族みんながくつろげる開放的なスペースに生まれ変わった

徹底したヒアリングで理想の住まいを形に

古くなった自宅や、中古で買ったマンション、一戸建てをリフォームするとき、誰もが「より快適に」「より自分らしく」と願うが、そのための「ベストなプランを描いていく」には、やはり専門家のサポートが必要だ。東京ガスリモデリングの企業理念は「お客さまと分かち合う感動」であり、そのために「確かな技術力と夢のある提案力」でリフォームを進めている。

具体的にはお客さまコンサルタントとして、設計を担当するプランナーや、工事を担当する施工管理が相談対応にあたる。

顧客のライフスタイルは千差万別。だからこそ、数多くのリフォーム経験を持ち、現場を知りつくしたコンサルタントによる最初のヒアリングは重要だ。



東京ガスリモデリング
お客さまコンサルタント(プランナー)
森本美希氏



東京ガスリモデリング
お客さまコンサルタント(施工管理)
吉田寛氏

「私たちコンサルタントの役割は、お客さまが潜在的に感じてもらえる不満や要望を汲み上げ、形にしていけることです。打ち合わせを重ね、具体的な提案を盛り込んでいきます」と、プランナーの森本美希氏。

提案の際はわかりやすくスケッチなどで提示するので、イメージの行き違いも少ないという。さらに、予算の調整もコンサルタントの大事な仕事。予算を頭に入れつつ「何を優先すべきか」要望を整理していく。お客さまごとに異なる要望にしっかりと向き合い、住居としての基本

ケースも数多くあります」と、施工管理の吉田寛氏。

その言葉どおり、小さな修理修繕から始まり、何度もリフォームを重ねたり、知人友人を紹介したりというリピート率が、年間施工数の約5割を占めているのが同社の特徴。それだけ、信頼と高い顧客満足を得ているということだろう。

同社はリフォームの設計や施工品質に関する顧客満足に向けて、品質マネジメントの国際規格ISO9001の認証を取得している。こうした取り組みは、まだリフォーム業界では珍しい。物件の引き渡し後のアフター

性能はもちろん、設備、建材、住まいの方にプロの目からのアドバイスを施し、顧客本位のリフォームを提供している。

施工中からアフターまで顧客満足を追求

一方、施工的な視点からも

【施工体制と品質管理】



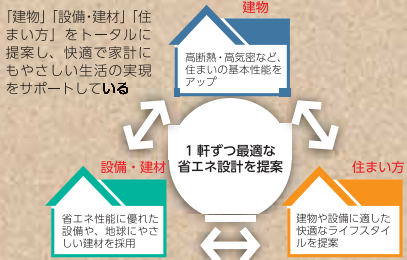
Aマンションでのリフォームでは、共用部分の養生もしっかり行う。B完了検査は入念に。C現場の清掃、あいさつなどマナーも徹底。D担当者による3ヵ月点検のほか、1年点検は本社の専任スタッフ、ホームドクターが実施

わが家が省エネ住宅に变身！ エコリフォームの提案

東京ガスリモデリングは、リフォーム会社としての実績に加え、エネルギー企業である東京ガスグループの一員として、エコリフォームにも力を入れてきた。

同社のリフォームは、太陽光発電や、家庭用燃料電池「エネファーム」の導入だけでなく、断熱性能のよい建物にしたり、省エネ設備を生かした暮らし方を提案するもの。

顧客ごとに「省エネお得度目安表」を作成。「その家庭にとって、一番の省エネ効果」を追求している。夏場の電力不足に向け、「わが家を省エネ改修したい」という人はまず、相談してみようといいたいだろう。



リフォームも手厚い。3ヵ月点検は、実際にリフォームを手がけたコンサルタントが行う。これは、具体的な施工内容を把握している者が責任をもって点検を行うのが、最善と考えられるからだ。

一方、1年点検は、異なる目線でチェックすることで確実性を高めるため、本社のアフターフォロー専任のホームドクターが行うことになっている。「コンロ・水栓の清掃」「クロスのはがれの補修」「建具の調整」などを中心に点検が行われ、不具合があればその場で迅速に対応している。顔なじみとなった担当者には言いづらい、潜在的な不満や要望を汲み取るための、二重のフォロー体制がとられている。

このような「長く住み続ける」ことが前提のリフォーム姿勢に、共感する人が多いようだ。

お問い合わせ

東京ガスリモデリング株式会社
〒111-0036 東京都台東区松が台1-3-3
東京ガス台東ビル3階

0120-33-4937

(東京ガスリモデリングお客さまセンター)

URL

http://www.tgrm.jp/