

LIXIL 元ショールームコーディネーター おすすめ接客トーク

第7弾!「ヒアリング③」

2025.10



誰のための
リフォーム?

リフォームは、そこに住む人への快適な暮らしの「プレゼント」。
未来の自分、パートナー、子供や親兄弟・姉妹。どなたへの想いで
リフォームを検討されているのでしょうか?

リフォームされた方のうち、70%が配偶者、35%が子供、14%が
親・兄弟姉妹と同居されています。※1
リフォーム目的の主体者を伺うことで、提案の幅が大きく拡がります。

※1 : 【出典】一般社団法人住宅リフォーム推進協議会
「2024年度住宅リフォームに関する消費者（検討者・実施者）実態調査報告書(2025年2月)」

ヒアリング③：誰のためにリフォームを検討されているのか「贈り先」も聞いてみてください！

	相手を知る	動機を辿る
ヒアリング例	どなたのためのリフォーム？	リフォームのきっかけは？
なぜ聞くか? 「お客様の回答例」	未来の自分?配偶者?両親? リフォームの贈り先はそれぞれです。 「できるだけ長く今の家に住みたいので」 「夫が少し前から腰を痛めてしまって」 「両親と同居する事になったので」	リフォーム動機の1位は老朽化ですが、 2位以降もご存じですか? 「まだ暫く使えるけれど、元気なうちに将来に向けて リフォームを」 「家中ではなるべく負担がかからないように」 「二人とも高齢なので今までは何かと心配で」
ヒアリングの 展開例	◆相手が分かったら“目的”を整理 「将来のご自身に必要と思われるものは?」 「ご主人様が使いづらそうなどんな時は?」 「ご両親との同居で心配なのはどこですか?」	◆動機が分かったら“要望”を整理 「手すりはあったほうが良いとお考えですね」 「なるべく無理のない姿勢で暮らしたいですね」 「介護も見据えたリフォームのご検討ですね」
ワンポイント	リフォーム検討の背景にあるお客様それぞれの「想い」を引き出してみてください。	

<参考>：リフォームの動機

