

毎月15日～1カ月分のリフォームが記事の中から出題します

リフォーム力試しクイズ

80点以上の方は毎月5日頃 電子版でお名前を表彰！

【第103回】FAX 解答フォーム
解答締切：2025 年 11 月 25 日 (火)

毎月中旬ごろ
リフォーム産業新聞
電子版にて
出題

Q1 特集「お客様の「分からない」を解決するのがリフォーム営業の仕事 緊急性があるか？が判断基準」からの問題です。

ミライフの中村さんは、接客では「会話のなかに情報やヒントがある」と考え、聞くことを重視し答えを誘導する聞き方は意図的に避けているそうです。そんな中村さんが顧客満足度を高める接客で意識していることは何でしょうか。

A

Q2 特集「営業だけのお客様じゃない、会社全体のお客様」だから営業・設計・施工 チーム制でサービスの質向上からの問題です。

顕城建工は、1つの案件をチーム制で対応するスタイルで顧客満足度を高めています。社員の経験やモチベーションが顧客へのサービスの質に直結すると考え、社員のモチベーションも上げる取り組みを行っています。それは何か以下のa～dの中から2つ選んでください。

- a. 顧客からの評価をもらう「仕事の通信簿」
- b. 職人や業者からもらう「業務の通信簿」
- c. 社員同士が祝いあう「バースデーカード」
- d. 社員同士が気持ちを伝えあう「サンキューカード」

A

Q3 特集「営業から施工&足場まで内製化し、工事でがっかりをなくす リフォームのずさんなイメージ払拭へ」からの問題です。

ハウスメイクの鈴木さんは、自社職人の育成に注力し顧客満足度を上げています。以下のa～dの説明で間違っているもの1つを選んでください。

- a. 関わる全員が同じ熱量を持ってお客様対応できるようにするため、「営業職人」を目指そうと思っている。
- b. 職人は挨拶や身だしなみ、お客様への配慮を持って現場に行ってほしいと思っている。
- c. 営業職は職人への理解を深めるよう、足場職人や塗装職人として現場の応援にも行っている。
- d. 現場がそのままショールームになるとも言えるため、職人も詳細で豊富な商品知識を身につけるように指導している。

A

Q4 私がリーダーになった日「業務配分の肝は「自分が体験してみること」40 歳手前のキャリアチェンジ」からの問題です。

ワイヤードの石丸さんは、20 年勤め上げた会社から異業種のこの業界に転職してきたそうです。彼が得意とする一つに接客があります。前職から心掛けていた手法でトラブルがクレームに発展したことがほぼないといいます。それは、相手の話をどのように対応しているからなのでしょう。

A

Q5 マンションの壁紙リフォーム「壁面の詳細を知るなら展開図が便利」からの問題です。

マンションの壁紙リフォームは、内装業者だけの手だけでは足りないことがあります。以下の作業内容は、「a：電気設備業者」「b：大工」どちらの作業内容にあたるのか選んでください。

- ① クロス下地用コンパネ貼り
- ② コンセント等の移動、増設
- ③ 直結式照明器具の交換
- ④ 下地補強(手すり下地等)
- ⑤ スイッチ・コンセントボックスごと新規交換
- ⑥ 木製巾木取付け
- ⑦ 照明器具を増やす

A

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

Q6 マンションの壁紙リフォーム「現場調査は見落としがちな部分に注意！養生範囲も忘れずに」からの問題です。

マンションの部屋は寸法が不規則なため張り面積の計算がとても大変だったり、他にも気をつけるポイントがいくつもあります。以下の現場調査のポイントで、a～dの空欄を埋めてください。
(103 回力試しクイズ電子版 Q6 イラスト参照)

A

a

b

c

d

Q7 「他社が嫌がる面倒・複雑な工事も仕上がり品質を徹底追求 2 人で立ち上げたリフォーム専門店」からの問題です。

フィットハウジングは、顧客満足度を上げるためのこだわりがいくつもあります。そのこだわりを以下に4つ挙げています。a～dの空欄を埋めてください。

- ① フィットハウジングが評価されているのは a に対するこだわりである
- ② 仕上がり納得できる b にしか頼まない
- ③ 仕様決定の機会を c に限定した
- ④ プレゼン資料の参考になったのは d

A

a

b

c

d

Q8 マンションの壁紙リフォーム「クレームになりやすい下地の凹凸に要注意！」からの問題です。

壁紙リフォームで押さえておきたい注意点の一つに、コンクリート埋め込みのコンセント移動があります。通常は既存のコンセントに腰高プレートを取付け移動する「露出配線」で、ボックスが飛び出した状態になります。ボックスが飛び出さないように隠ぺい配線にするには、壁をどのようにすれば良いのでしょうか。

A

Q9 マンションの壁紙リフォーム「 梁を壁と考える？天井と考える？貼る範囲を事前に決めよう！」からの問題です。

マンションの壁紙提案のポイントとして、以下のa～dの説明で、正しいものには○を、間違っているものには×をつけて答えてください。

- a. 洗面所などの小部屋では天井も同じ柄にすることも多いため、方向性がない柄を選ぶと良い。
- b. 壁紙の色決めでは大きなサンプルを使うと明るさの比較にも役立つ。
- c. 量産クロスは紙の厚さが薄いため、単価が抑えられている。
- d. 機能付き壁紙には、汚れ防止機能や消臭機能、吸放湿機能など色々な機能がある。

A

a

b

c

d

Q10 力試しチャレンジ！壁紙リフォームの問題です。

壁紙を貼る前の下地作りで、凹んだ部分や隙間を埋め、表面を平滑に仕上げる補修を何というでしょう。

A

80点以上の方＆初参加の方は次号にてお名前を発表します!! ぜひご参加ください。

03-6260-6945

※切り後でもOKです!!

WEB解答ならラクラク!

スマホでもPCでもOK!

URL : <https://forms.gle/wxcR11A7cQ6KW2ci6>

下記を必ずご記入下さい

御住所はプレゼントの発送に使用いたします。

御社名

御住所

お名前

営業歴

年

TEL

FAX