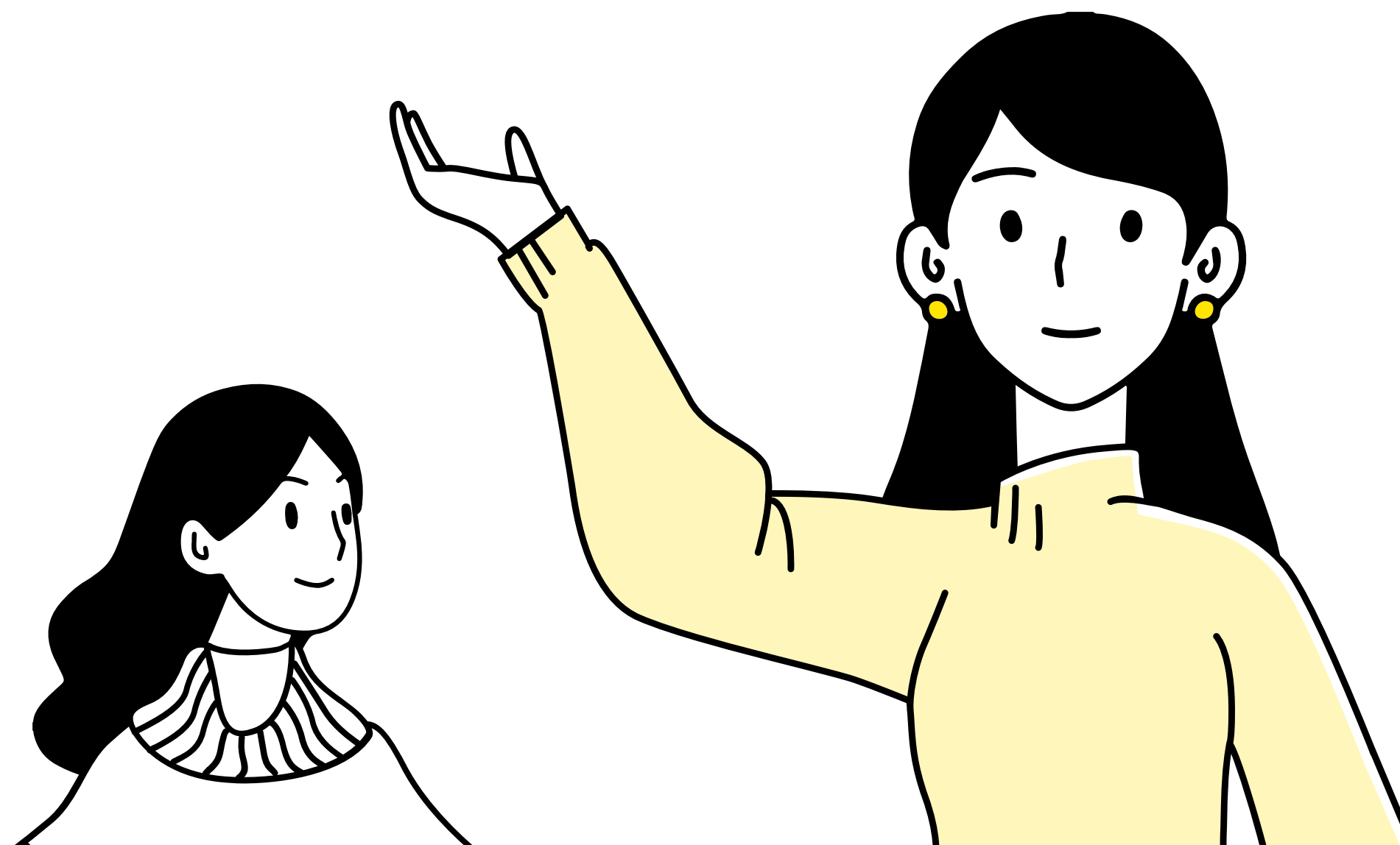
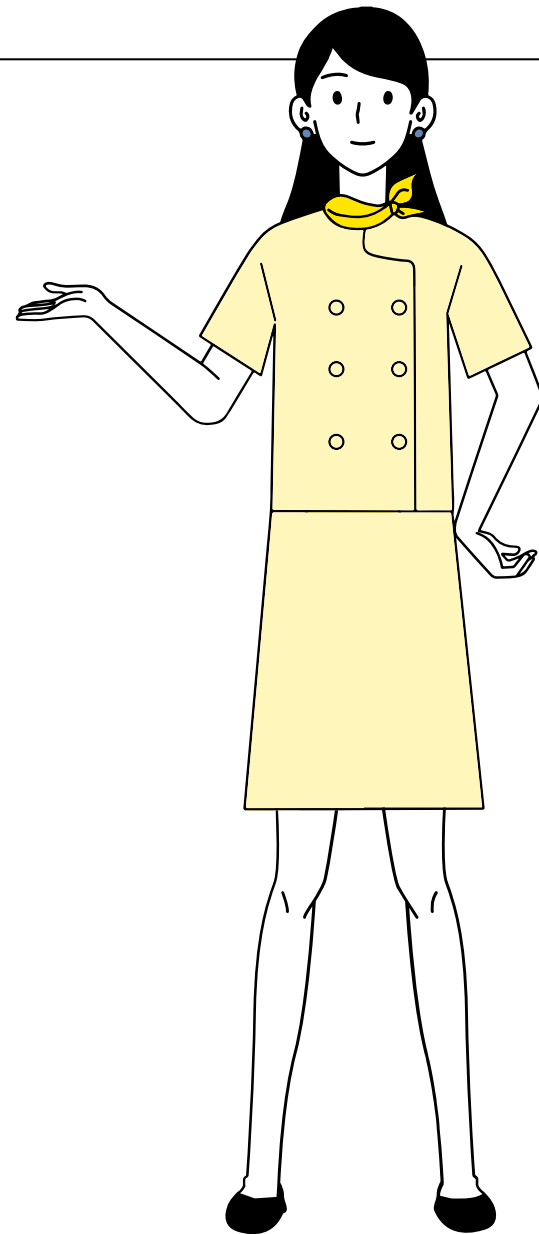


PINTO前川律子さん

訪問サービス 事前連絡



訪問サービスのご案内



- 1 前川さんのペルソナ
- 2 集客・セールス
- 3 事前連絡・ヒアリング
- 4 訪問当日の流れ（持ち物・時間配分・配慮etc…）

3 - 1 申込確認書 兼 請求書

様 ←

この度は、PINTO のサービスにお申し込み頂き、ありがとうございます。
下記の内容にお目を通し頂き、ご同意頂けたらお支払いをお願い致します。

■訪問お片付けサポート 詳細

(1)入金確認次第、予約確定。 ←

(2)作業5日前(4/1 金曜日)迄に、事前ヒアリングシートへのご記入をお願い致します。

(3)訪問お片付け 当日を迎えます。軽自動車でお伺いいたします。

■訪問日時 2022年4月6日(水) 10:00~13:00

■サービス名 訪問お片付けサポート(初回3時間) ←

■合計料金 ¥18,320(税込) ※交通費320円含

注意事項

- ・本日より5日以内に PayPay もしくはゆうちょ銀行へお振り込み願います。
- ・確認が取れない場合は自動キャンセルになります。
- ・振込手数料はご負担くださいませ。お振込みの明細をもちまして領収書とさせていただきます。
- ・お振り込み「前」のキャンセルは、キャンセル料は可能です。必ずご連絡をお願い致します。
- ・お振り込み「後」のキャンセル(返金)は致しかねます。日時変更にて対応致します。
- ・万一、当方の急病などにより当日開催不可の場合は、ご連絡の上、日程変更のご協力をお願いする場合がございます。

■PayPay でお支払いの場合

左記、QRコードをスクリーンショットして頂き
スキャン支払いへお進みください。
※確認のため、お振り込み後、LINEにてご連絡をお願い致します。

■ゆうちょ銀行 でお支払いの場合

【金融機関】ゆうちょ銀行(金融機関コード 9900)
【記号・番号】13170-2 ・ 13827981 【名義】マエカワ リツコ

※ゆうちょ銀行以外からお振込みの場合は、以下を入力ください。

【金融機関】ゆうちょ銀行
【支店名】三一八(読み:サンイチハチ)【店番】318
【預金種目】普通 【口座番号】1382798 【名義】マエカワ リツコ

以上、お手数おかけ致しますがよろしくお願い致します。
分かりづらい点などございましたら、お気軽にご連絡ください。

→ 2022年3月17日 PINTO 前川律子 (TEL 090-9762-1834)

- 「申込確認書 兼 請求書」はwordで作成 PDFで送付・保管
- 基本的には日程確定~2日以内にはマストで送付
- 入金手続きは事前決済のみ
- 現場でお札確認するの気まずくて…paypay for businessに登録
- ゆうちょ銀行に紐づけ
- QRコードは金額入力のため毎回作成
- 矢印の部分が毎回変更であとはいつも固定

申込確認書 兼 請求書

様 ←

この度は、PINTO のサービスにお申し込み頂き、ありがとうございます。
下記の内容にお目を通し頂き、ご同意頂けたらお支払いをお願い致します。

■訪問お片付けサポート 詳細

(1)入金確認次第、予約確定。 ←

(2)作業5日前(4/1 金曜日)迄に、事前ヒアリングシートへのご記入をお願い致します。

(3)訪問お片付け 当日を迎えます。軽自動車でお伺いいたします。

■訪問日時 2022年4月6日(水) 10:00~13:00

■サービス名 訪問お片付けサポート(初回3時間) ←

■合計料金 ¥18,320(税込) ※交通費320円含

注意事項

- ・本日より5日以内に PayPay もしくはゆうちょ銀行へお振り込み願います。
確認が取れない場合は自動キャンセルになります。
- ・振込手数料はご負担くださいませ。お振込みの明細をもちまして領収書とさせていただきます。
- ・お振り込み「前」のキャンセルは、キャンセル料は可能です。必ずご連絡をお願い致します。
- ・お振り込み「後」のキャンセル(返金)は致しかねます。日時変更にて対応致します。
- ・万一、当方の急病などにより当日開催不可の場合は、ご連絡の上、日程変更のご協力をお願いする場合がございます。

■PayPay でお支払いの場合
左記、QR コードをスクリーンショットして頂き
スキャン支払いへお進みください。
※確認のため、お振り込み後、LINE にてご連絡をお願い致します。

■ゆうちょ銀行 でお支払いの場合
【金融機関】ゆうちょ銀行(金融機関コード 9900)
【記号・番号】13170-2 ・ 13827981 【名義】マエカワ リツコ

※ゆうちょ銀行以外からお振込みの場合は、以下を入力ください。
【金融機関】ゆうちょ銀行
【支店名】三一八(読み:サンイチハチ)【店番】318
【預金種目】普通 【口座番号】1382798 【名義】マエカワ リツコ

以上、お手数おかけ致しますがよろしくお願い致します。
分かりづらい点などございましたら、お気軽にご連絡ください。

→ 2022年3月17日 PINTO 前川律子 (TEL 090-9762-1834)

● 新規のお客様

- 1、入金確認後、予約確定。
- 2、ヒアリングシート（作業5日前迄）
- 3、訪問お片付け当日を迎えます。

● 継続のお客様

- 1、入金確認次第、予約確定。
- 2、訪問お片付け当日を迎えます。

買い取り業者のご予約は同日〇時に予約致しました。

※買い取り業者さんと提携しているので継続のお客様へPDFを送る前に
予約を取り、予約時間も申込確認書に記載

3

-2 ヒアリングシート

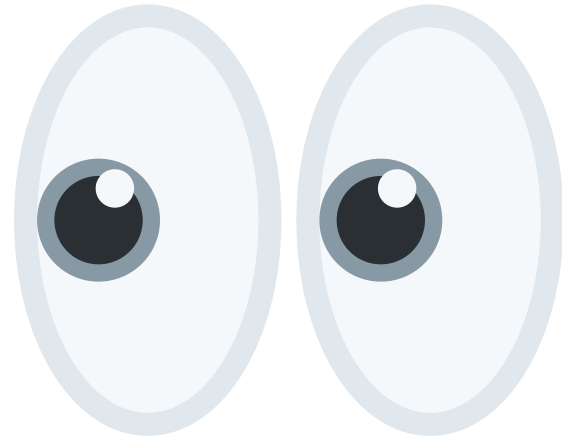
- ①お名前
- ②電話番号
- ③家族構成
- ④家族全員の身長
- ⑤申し込みのきっかけ・理由
- ⑥作業したい場所
- ⑦その場所でいつも何をして過ごすか
- ⑧その場所のお悩み
- ⑨どのような状態になると嬉しいか
- ⑩今、1番余裕がない時間
慌ただしいと感じる時間
時間が増えたら嬉しいタイミング
- ⑪作業したい場所の写真（上限10枚）
※間取り図もあれば
- ⑫その他

- 前川さんは「基本情報」さえ押さえればOK
- Zoomヒアリングはやめた！
- googleフォーム（無料）を使って12個の質問をしている

- ③家族構成
→シングルマザーの方に事前に気づけた
- ⑥作業したい場所
→複数回答大歓迎
- ⑧その場所のお悩み
→ほぼ、みんなスッキリって書いてくる（笑）

- Googleアカウントお持ちじゃない人や、写真の画素数が良すぎてアップロードが出来ません！って人もいます
- そんな人へは特別対応でLINEにて

ヒアリングシートで重視していること 進捗表⑨



⑨どのような状態になると嬉しいか
⑩今、1番余裕がない時間
慌ただしいと感じる時間
時間が増えたら嬉しいタイミング

- お客様が現状、どこに1番「時間」と「気持ちの余裕」が欲しいのか
- で、その場所から作業する = 満足度に繋がる。
- もちろん当日応相談ではありますが、希望箇所以外に課題がありそうな場合は、その旨お伝えしてます。
- 実際に全く作業しなかった事もありますがクレームどころか大喜びしてくださいました。
- ヒントは⑨⑩に潜んでいることが多い！

ヒアリングシートの確認

進捗表⑨

訪問サポート 補足資料

事前ヒアリング項目

- ①お名前（漢字フルネーム）
- ②電話番号（緊急連絡のない限り、当方で使用することはありません）
- ③家族構成をお聞かせください。
お子様はご年齢も記載お願い致します。
- ④一緒に生活している家族全員の身長を教えてください。
（身長によっても適切な収納位置が異なる為です。おおよそでも構いません◎）
- ⑤今回、〇屋号〇のサービスを選んでお申し込み頂いたきっかけ・理由を教えてください。
- ⑥今回、作業したい場所はどこですか？
- ⑦その場所で、いつも何をしてお過ごししていますか？
（食事・お昼寝・宿題・料理など）
- ⑧その場所の、どんなことにお悩みですか？
- ⑨その場所が、どのような状態になると嬉しいですか？
理想のイメージをお伝えください。
単語、好きなモノや色、憧れの暮らしをしている方の
Instagramのアカウント…なんでもOK！
- ⑩今、一番余裕がないと感じる時間や、
慌ただしいと感じている時間は毎日のどのタイミングですか？
いつ、時間が増えたら嬉しいですか？想像してみましょう♡
- ⑪現状を把握し、事前に作業計画を立てる為、
作業したい場所の写真をアップロードしてください（上限10枚）
もし、間取り図もあれば添付をお願いします。
- ⑫質問は以上です。
その他事前に伝えておきたい事項などあれば教えてください。

- 作業箇所の確認
- 作業箇所の写真追加依頼
- どこに時間が欲しいかに対する共感
- ざっくりとした解決策

- なんとなく現場の様子があつたならOK！

ヒアリングシートの確認 進捗表⑨

整理収納 基本のキ

片付けるってどんなこと？

よく聞く3つの言葉、実はちよびり意味が異なります。

①整理 … 要・不要を区別すること

②収納 … 使いやすく収めること

③片付け … 元に戻すこと

ポイントは必ず1から3に向かって作業していくこと。
毎日「使って、戻す」片付けできればOK!
反対に「整理収納」は実は非日常。定期的な見直しで毎日格段にラクに

家にあるモノ4分類

★★★…毎日使う!今も使っている。

★★☆…時々使う!使う予定がある。(予備ストック含)

★☆☆…とりあえず、なんとなく持っている。

☆☆☆…もう使いたいと思わない。(不要品)

ラクラクお片付けの鍵は、収納テクニックよりも
★☆☆といかに向き合えるか。手放し or 格上げを検討。

何度言っても片付けてくれない!おもちゃを例に、具体的に想像してみましょう
整理がされていなくて量が以上に多いからかも…
(全部のおもちゃ、本当に遊んでる?出してるだけになってない?)
子どもにとって「面倒くさい」収納用品なのかも…
(扉開けて、ケース出して、やっとおもちゃ!出すより戻すは難易度高!めっちゃ高!)
片付ける場所が決まっていないからかも…
(「戻す」場所が決まってない事には、子どもたちも片付けられません)

①整理

いつか使うかも…のいつかって、いつくる?
まだ使える!…今日から使ってみるのはどう?使わない理由はなんだろう?
買ったんだよな…今は誰のもの?今のあなたはほしい?
モノの量は家事の量!同じもの、また定価で買いますか?
※子ども用品(服・おもちゃ)は3歳頃~子どもを選び取ってもらうのも◎

②収納 高さ・近さ・収納用品

【高さ】収納位置はよく使うものから順に
①目から腰の位置▶②低い位置▶③高い位置 が大原則
※例外) 重たいモノは③です。カラダの負担を考慮。
【近さ】作業する道具×場所は1歩1秒でも近く!
自分以外の家族、自分のコンディションが悪い日のためにもこれはマスト
【収納用品】の種類大切なのは流行より家族の使い勝手と分かり良さ。
「使って戻す」がラクなのはどっちでしょうか?子どもは特にハードルを下げて。
それから、収納用品は買う前に「試用期間」を。目星をつけて売り場へGO。

良い収納例写真

悪い収納例写真

①入金確認後すぐ送る「整理収納基本のキ」を見て事前に

「要・不要」に挑戦してもらおう

②悩むものは無理せず一旦「保留」でOK

③悩んだらいつでも連絡ください!

の3つを会話の中からやんわり伝えてやり取り終了

※この内容を伝えるのは二度目なのでやんわり程度に…

• 次回、こちらから連絡するのは「前日」

※土日を含むと気持ちが大変なので4月~基本月曜定休にしました

• ヒアリングシートは会話のきっかけのひとつ

• 結局、現場でしゃべるのが一番早い

• 以前は事前に提案シートなどもつくったけど手間がかかる割に見返してもらえないのでやめた

訪問当日の
話もはずむ

訪問前にたくさん
コミュニケーションを
とっておくと
お互い緊張しない！

続いて
訪問当日の流れを
ご紹介します