

不確実性時代の顧客対応術 “断言しないトーク”を標準化

LIFEFUND [静岡県浜松市]

ナフサなどの石油化学原材料の供給不安、いわゆるナフサショックの影響が長期化し、先行きも不透明な状況下で、LIFEFUNDは顧客との合意形成を主眼に、顧客対応を急ピッチで見直した。同社が重視するのは「断言しない」「不安をあおらない」ことだ。AIを活用しながら、顧客対応のQ&Aや社内情報の仕組みを整備、さらに仕様変更や価格変動、工期遅延の可能性に備え、合意書や承諾書などの書面整備も進めている。また、不確実性を前提に、顧客へ誠実に説明し、納得を得ながら進めるための体制づくりを進めている。

検討者・見込み客対応①

よくある質問に対する模範解答をテンプレ化

ナフサショック（による資材調達滞り）について、同社の経営戦略室係長・石野祐太郎さんも「工期遅延が今の最大のリスク」と認識している。住宅取得を検討している生活者にとっても工期や価格、資材の供給状況は大きな不安材料だ。顧客対応に当たる同社の営業にも、工期や価格、資材の供給状況に関する質問が寄せられている。

将来の予測が難しい情勢の下では、クロージングを急ぐあまり説明が過剰になったり、担当者によって説明内容にばらつきが出たりしやすい。しかし同社では、担当者間の説明内容のばらつきを大きなリスクと捉えている。同じ質問に対する答えの内容が人によって異なると、顧客は不信感を持ちやすい。情勢が日々変化する局面だからこそ、誰が説明しても同じ方向性で答えられることが重要になる。

そこで同社では、回答の属人化を防ぐため“よくある質問”と模範的な回答を作成した。回答内容は課長級の社員で検討、添削したうえで、最終的には社長判断で方針を統一する。Q&Aは金額、工期、設備の3カテゴリーで約20件。テンプレートを活用しながら、顧客ごとの状況に応じて必要な補足を加

え、迅速かつ統一感のある説明を行う。

回答する際の大原則は「断定的な表現を使わない」こと。“今後必ず金額が上がる”、“必ず間に合う”、あるいは“絶対に大丈夫”や“必ず入荷する”、“価格はこれ以上上がりません”といった表現は避ける。不透明、不確定な要素が多い中で担当者個人の感覚で言い切ることが後々トラブルを生む恐れがあるため、同社では「最善を尽くす」、「影響を最小限に抑える」という姿勢で説明することを徹底している。

検討者・見込み客対応②

あおりは厳禁、事実ベースで誠実に対応

もうひとつ重視しているのは「不安をあおらない」こと。価格上昇局面では、早期判断を促したくなる場面もあるが、同社では「今契約しないと危ない」といった話を禁じている。特定の競合他社を引き合いに出し、不安を強めて自社へ誘導するような説明も行わない。

現在の市況については「現状」と「想定されるリスク」、「自社としての対応方針」をセットで説明する。価格の上昇や工期遅延の可能性は隠さない。一方で不安だけを強調するのはなく「影響を最小限に抑えるため、自社が何に取り組むか」

フェーズ別 顧客の不安と対応のポイント & 使用ツール

検討者・見込み客対応

不安要素

価格は上がる？／工期は間に合う？／今建てるべき？

対応

よくある質問に対して模範的な回答を統一
「断言しない」が原則／不安をあおらない
現状・リスク・対応方針をセットで説明

ツール

Q&A集(テンプレート)／社内ダッシュボード

設計・見積もり

不安要素

契約後に値上がりする？／着工できなくなる？

対応

見積もりに予備費を計上
予備費を超える上昇分は折半
契約書に契約解除条項を追加

ツール

見積書・契約条項／合意書

契約

不安要素

仕様変更の可能性は？／遅延したらどうなる？

対応

合意書を一斉締結
不可抗力リスクを共有
仕様の変更承諾書を取得

ツール

合意書／変更承諾書 ←弁護士によるリーガルチェックはマスト

着工後

不安要素

補助金は間に合う？／さらに値上がりする？

対応

状況を正直に共有
補助金のリスクも説明

ツール

誠実なコミュニケーション
合意書

5 NG/OK 回答事例集

よくある失敗パターンと、望ましい対応のビフォー/アフター。研修・読み合わせに活用してください。

「大丈夫です」の一言で終わらせる

NG

「大丈夫ですよ！ご安心ください！」

→根拠がないため、後で問題が起きたときに信頼を大きく損なう。「大丈夫と言ったのに」とクレームになるリスク大。

OK

「現時点では〇〇様のお住まいに直接の影響は出ておりませんが、今後の状況によっては一部調整が必要になる可能性もございます。その場合は必ず事前にご相談させていただきますので、ご安心ください。」

→現状の事実+今後のリスク+対応方針のセットで伝える。

Q&A集内の「NG/OK 回答事例集」。やりがちな失敗例に対し、望ましい回答の文例とその理由を提示している

をきちんと伝えることを重視している。

建築時期を不安に思う検討者らに対しては同社が先回りをして今後の価格上昇の可能性などを説明することもある。ただし、その目的は受注を急がせるためではない。あくまで現状を正しく共有し、短期的な受注獲得よりも、引き渡し後まで続く信頼関係を重視するためだ。

設計・見積もり～契約①

予備費と合意書で商談の進捗に応じ対応

設計が進み、契約前後の段階になると、金額が上昇する可能性への備えが重要になる。同社では住宅ブランドとして「ARRCH」と「PG HOUSE」を展開している。商談や契約の進め方はブランドや案件によって異なるが、現時点では共通した対応を取っている。

注文住宅では、設計や仕様の確定過程で見積もり条件が変わることもある。そのため同社では、金額変動の可能性を事前に説明し、顧客と合意形成を重ねながら進めている。現在商談中で、これから契約する顧客に対しては、今後の価格変動に備えて「予備費」を見積もりに計上している。予備費を超える価格上昇が生じた場合には、事前に取り決めた考え

方に基づき、同社と顧客の双方に過度な負担が偏らない形で協議する。先行きが見えにくい局面だからこそ、後から一方的な説明にならないよう、あらかじめ考え方を共有しておくことを重視している。

さらに、情勢の進展によっては着工できない時期が長く続く可能性もある。そのため、請負契約書の契約解除に関する条項も確認している。

一方、契約済みの顧客に対しては「値上げや仕様、工期変更の可能性が不可抗力だと認識していただくため」、そして「今後何かあった際、合意に準拠して対応するため」に合意書を締結する。合意書のひな形はウッドショック時に作成していたが、今回は中東情勢の影響を踏まえ、書面に「国際情勢の緊迫」「ナフサ等の石油化学原材料の供給途絶」といった表記を追加。状況が好転せず、さらなる対応が必要な場合は、その都度合意書を取り交わす可能性も想定しているという。

なお、合意書の締結は、商談や設計の進み具合に関わらず「最も直近で対面するタイミング」で行うよう指示。契約時など特定のタイミングに限定すると、説明や合意形成にタイムラグが生じるためだ。同社では全社で一斉に運用している。

設計・見積もり～契約②

仕様変更でも承諾書 変更内容を必ず書面化

資材については一部、受注を再開するメーカーも出ているが、断熱材を中心に依然として受注再開や納期のめどが立たない製品も多い。同社でも床用のボード状断熱材が確保できず、吹き付け断熱材に変更する案件も出てきている。

仕様変更にあたっては、変更前と同等の性能を「(部位ごとではなく)1棟全体で担保できる」こと、そして金額も顧客に過度な負担が生じないことを大前提にしている。とはいえ変更は変更だ。そこで、新たに「変更承諾書」の書式を作成し、顧客から断熱材の変更についても承諾を得るようにした。その他の資材についても「今後、供給の問題が発生した場合は同様の書面をつくって顧客の承諾を得る」予定だ。

契約済み客に対する合意書、仕様変更の承諾書、いずれも自社で作成しているが「契約行為に関わるため」必ず弁護士によるリーガルチェックを経てから現場に落としこむようにしている。

設計・見積もり～契約③／着工後

不交付・遅延のリスク対策は入念な説明

着工時期や工期の遅れが発生した場合には、補助金の申請が間に合わない事態も想定される。現時点では、まだ各事業の申請が始まったばかりで時間的な余裕があるため、まずは「申請期限に間に合わせる」ように努める。仮に、申請期限に間に

Q&A テンプレートの例

設計中のお客様から「来年4月に幼稚園の入園があるので、それまでに引っ越したい。ナフサショックで遅れないか心配」と連絡が来た場合

●ポイント：「大丈夫です」と安易に断言しない。現時点の見通しを正直に伝えつつ、対策を講じていることを説明する。確約ではなく「最善を尽くす」スタンス。

LINE回答テンプレート

〇〇様

お子様の入園に合わせたスケジュール、とても大切なことですので、しっかり意識して進めてまいります。

現在、一部の建材メーカーで供給の遅れが出ておりますが、弊社では早い段階から代替資材の確保や発注スケジュールの前倒しなど、工期への影響を最小限にするための対策を進めております。

現時点では、〇〇様のお住まいのスケジュールに大きな影響は出ない見込みですが、今後の資材供給の状況によっては、工程の一部を調整させていただく可能性がございます。

その場合でも、お引渡し時期への影響が出ないよう、設計段階で柔軟に対応できる部分を整理しておりますので、ご安心ください。

仕様の打ち合わせの際に、スケジュールについても改めて詳しくご説明させていただきますね。

担当者名

注意：「絶対に遅れません」「間に合います」と断言しないこと。万が一遅延した場合に信頼を失います。「最善を尽くします」「影響を最小限にします」というスタンスを維持してください。

商談中のお客様が「今のタイミングで建てるのは損ではないか」と迷いを見ている場合、先手で説明する

●ポイント：「待てば下がる」という期待に対して、正直かつ適切に、断りにならないよう注意。

LINE返信テンプレート

〇〇様

先日のお打ち合わせ、ありがとうございました。

ニュース等で住宅価格に関する報道が増えておりますので、弊社の状況と考え方をお伝えさせていただきます。

現在、中東情勢の影響で一部の住宅建材が値上がりしている状況ですが、この先さらに上がる可能性がある一方、いつ落ちるかは今現時点では見通しが立ちにくい状況です。

弊社では、こうした不透明な時期だからこそ、お客様に安心してお住まいづくりを進めていただけるよう、以下の対策を講じております。

■お見積りには価格変動リスクへの予備費を組み込んでおり、突然の追加請求が発生しない仕組みにしています

■万が一大幅な変動があった場合のルールを「合意書」で明文化しています

■資材の早期確保・代替品の選定を進め、品質を落とさずコストを抑える工夫をしています

「いつが最適なタイミングか」はおお客様のライフプラン次第ですので、無理にお急ぎいただく必要はございません。ご家族でじっくりご検討いただければと思います。

ご不明な点がございましたら、いつでもお気軽にご連絡ください。

担当者名

家族の都合や遅延への不安、建て時感など、生活者が抱きがちな不安に対し参考になる回答の文案とポイントを示す。総数は20件ほど

商談初期のお客様から「ナフサショックの影響で着工が遅れたりしないか。今契約しても大丈夫か?」という相談

LINE回答テンプレート

〇〇様

ご質問ありがとうございます。

現在、住宅業界全体で資材の供給に一部影響が出ておりますが、弊社では資材の早期発注や代替品の確保など、スケジュールへの影響を最小限にするための対策を講じております。

工期につきましては、お打ち合わせの中でプランと仕様が決まった段階で、最新の資材供給状況を踏まえた現実的なスケジュールをご提示させていただきます。

「いつまでに入居したい」というご希望がございましたら、ぜひお聞かせください。それに合わせて、無理のない計画を一緒に考えさせていただきます。

ご検討の参考になれば幸いです。

担当者名

商談中のお客様が「今のタイミングで建てるのは損ではないか」と迷いを見ている場合、先手で説明する

●ポイント：「待てば下がる」という期待に対して、正直かつ適切に、断りにならないよう注意。

LINE返信テンプレート

〇〇様

先日のお打ち合わせ、ありがとうございました。

ニュース等で住宅価格に関する報道が増えておりますので、弊社の状況と考え方をお伝えさせていただきます。

現在、中東情勢の影響で一部の住宅建材が値上がりしている状況ですが、この先さらに上がる可能性がある一方、いつ落ちるかは今現時点では見通しが立ちにくい状況です。

弊社では、こうした不透明な時期だからこそ、お客様に安心してお住まいづくりを進めていただけるよう、以下の対策を講じております。

■お見積りには価格変動リスクへの予備費を組み込んでおり、突然の追加請求が発生しない仕組みにしています

■万が一大幅な変動があった場合のルールを「合意書」で明文化しています

■資材の早期確保・代替品の選定を進め、品質を落とさずコストを抑える工夫をしています

「いつが最適なタイミングか」はおお客様のライフプラン次第ですので、無理にお急ぎいただく必要はございません。ご家族でじっくりご検討いただければと思います。

ご不明な点がございましたら、いつでもお気軽にご連絡ください。

担当者名



床下から、住まいの環境を整える

lala fan S

ファン エス



最大風量
220m/h



お問い合わせは
こちらから



MAHBEX

本社

〒579-8013
大阪府東大阪市西石切町1丁目11-30
新石切駅前ビル5階
T: 072-943-1825 F: 072-943-1826
mail: info@mahbex.com

営業所

大阪 / 東京 / 九州 / 名古屋 / 仙台 / 広島

■ナフサショック対応の合意書

合意書

発注者：_____（以下「甲」という。）と受注者：株式会社 LIFEFUND（以下「乙」という。）は、**国際情勢の緊迫化、戦争・武力紛争、経済制裁、輸送経路の遮断・封鎖、原油その他エネルギー価格又は主要建設資材価格の変動その他の経済事情の変化、感染症の流行、自然災害、各国の貿易規制その他の不可抗力事象**（以下総称して「本件情勢」という。）の影響により、日本国への資材等の輸入の減少・遅延又は建設工事に要する費用の増加等が生じ又は生じるおそれがある現下の情勢に鑑み、甲乙間で締結した西暦_____年___月___日付工事請負契約（以下「本件契約」という。）について、以下のとおり合意する。

ナフサショックを受け新たに追加した文言

第1条（対象事象の定義）

本合意書における「対象事象」とは、次の各号のいずれかに該当する事由であって、乙の責めに帰すことができないものをいう。

- (1) 国際紛争、地政学的リスク、テロリズム、経済制裁、貿易規制又はこれらに伴う**エネルギー・原材料の供給不安**（ナフサ等の石油化学原料の供給途絶及び輸送経路の遮断を含む。）
- (2) 感染症の流行又はこれに伴う政府・自治体の措置
- (3) 地震、台風、洪水その他の天災地変

合わない可能性が出てきた場合も、その旨を正直に伝える方針だ。

着工後の価格上昇については、ナフサ関連資材の確保をできるだけ前倒しで行うよう動いている。発注依頼も着工前後の段階で進めているが、商品によっては受注停止になっているものもあり、厳しい状況に直面している。全てのリスクを一律に補償するのではなく、契約内容や発生した事情を踏まえ、事前説明と個別対応を丁寧に行う姿勢を取っている。コロナ禍初期の資材供給遅延、ウッドショックでも事前説明

と合意形成を重視してきた。

重要なのは、事前に十分な説明を行い、顧客の理解を深めておくこと。そうすれば顧客もリスクを許容しやすくなる。3月からナフサショックの状況や自社の対応をプレスリリースとして発信してきたのもその一環だ。住宅業界・社会全体に向けたもの、という位置づけではあるが顧客が状況を理解する下地をつくる側面もある。

「生活者も工務店も、今は情報収集が必要。リリースの発信で、情報を得る必要性を啓蒙している」と石野さんは話す。

(4) 前各号の事由又はこれらに準ずる不可抗力により、原油その他エネルギー価格、主要建設資材価格又は労務費が、公的統計その他合理的な指標に照らし、本件契約締結時から変動・増加したこと。

(5) 前各号の事由又はこれらに準ずる不可抗力により、工事に必要な資材又は役務の調達困難となり、又はその調達に要する価格・費用が変動・増加（資機材の仕様、調達先及び調達方法の変更並びに役務提供者の変更、提供方法の変更及び追加料金等の発生を含むが、これらに限られない）したこと。

(6) 前各号に準ずる不可抗力であって、建築資材・住宅設備機器等の価格高騰、供給不足又は納入遅延を引き起こすもの

価格上昇に関する項目

- 2. 前項各号における価格・費用の変動・増加の総額が、本件契約締結時の請負代金合計額の \square を超えるときは、前項各号に該当するものとみなす。
- 3. 前項の規定は、増加費用の総額が請負代金合計額の \square 以下である場合において、第1項各号の規定の適用を妨げるものではない。対象事象に該当する事由が認められる限り、増加費用の多寡にかかわらず、本合意書の定めが適用されるものとする。

第2条（工事の変更・追加）

- 1. 乙は、対象事象により、工事材料等の調達が困難となった場合その他の事由により、仕様の変更又は追加等の設計・工事の変更を行う必要があるときは、甲に対して、設計・工事の内容の変更を求めることができる。この場合、甲及び乙は誠実に協議の上、変更内容を決定する。
- 2. 甲及び乙は、前項の対象事象により、本件契約の設計・工事の内容を以下のとおり変更する。

項目	ケースA（調達可能な場合）	ケースB（調達困難な場合）
床断熱材	板状断熱材	吹付断熱材
壁・屋根	吹付断熱材（従来品）	吹付断熱材（性能向上品）
断熱性能	当初設計値通り	当初設計値と同等以上（UA値）

断熱材（ネオマフォーム）の供給難を受けて仕様を変更（ケースB）。その他の部位の性能を上げて変更前と同等の性能を確保する

社内体制

AIフル活用で迅速・均一な対応を実現

中東情勢は状況の移り変わりが激しく、資材の価格や供給状況も短期間で変化している。こうした局面ではスピード感や、統一感が求められる。それを支えるのがAIだ。

経営層から現場、事務スタッフまで、全ての社員に同じ情報を共有するために、ダッシュボードを生成AI (Claude) で作成。資材の価格動向、顧客対応のQ&A集など、社員が必要な情報をここに集約している。

はじめに説明した顧客対応のQ&A集も、素案の作成にはAIを活用した。また顧客対応の統一を図るため、営業は顧客対応のロールプレイングを行いAIで自己分析し、結果を上司に提出する。また、同社が重視している「説明内容を記録として残すこと」にもAIを活用。顧客との打ち合わせはAIでテキスト化し、営業と顧客、それぞれの認識のずれを防ぐ。

一方でリアルなコミュニケーションの機会も重視している。例えば断熱の仕様変更は「技術部」（設計と工務を統括する部署）が決定、ダッシュボードに掲載するだけではなく

ミーティングを開いて営業課長にも伝達する。文面や印刷物にするだけでなく、対面での共有で理解度を高める。

まとめ

満足度のカギはレスポンス、将来の受注にも貢献

価格高騰や工期遅延のリスクは、顧客満足度に直結する。一方で、工務店がすべてのリスクを一方的に負うことも難しい。こうした局面で石野さんが重視するのは、顧客に対するレスポンスだ。

問い合わせへの返答が、理由なく遅れば満足度は低下する。逆に、素早く、的確なレスポンスを返すだけでも顧客は安心感を持つ。会社としては「社員がすぐにレスポンスを返せる環境を整備」し、逆境の中でも顧客満足度の維持に取り組んでいく。会社として持続可能な対応体制を維持しながら、現状を正直に共有し、将来のリスクを説明したうえで対応方針を示すプロセスそのものが、顧客との信頼を形成する土台になっている。

石野さんはさらに、現在進行中の顧客だけではなく、引き渡し済みのオーナーに対しても、ナフサショックへの対応が意味を持つとも考えている。「当社が誠実に対応していることをオーナーの皆様へ発信できれば、“我が家を建てた工務店はとてもいい会社だ”と思っただけなのではないか」。既存顧客からの信頼は、紹介受注などにもつながる。中長期的には受注減も危惧される状況ではあるが、見方を変えればあらゆる顧客の満足度を高める機会になり得る。

不確実性が高まる中、状況がどう変化したとしても、顧客の理解を深め、対応を共有しながら進められる説明力と合意形成力が問われる。これまでにない難局であることは間違いないが、AI、あるいは弁護士や社内の他部署、オーナーなど、さまざまな力を借りて乗り切る姿勢は参考になるだろう。

■ 全社に情報を共有する「ダッシュボード」

ナフサショック対策 — 全体像

LIFEFUND Corporation / 株式会社LIFEFUND

2026年4月7日 策定 / 4月14日 更新

CONFIDENTIAL | 日報 卓版

何が起きているのか

2026年2月28日、中東情勢の緊迫化（ホルムズ海峡封鎖リスク）により、石油化学製品の基礎原料「ナフサ」の供給に影響が出始めた。断熱材・防水シート・樹脂サッシなど住宅に欠かせない建材の価格上昇や供給停止が現実になっている。会社としてどう備えるか——以下の6つの対策で対応する。

断熱材	ルーフィング・タイベック	合板	気密シート・シンナー系
4月上半分は全確保済み。残は不透明	月 まで まで確保。それ以降は納入日未定	見込み 物件名不明の先行発注・空発注は受付停止	月～不確定 月分まで確保。月以降不確定

4/8 停戦合意ニュース: 米イラン間で2週間の停戦合意が発表。ただし供給回復にはタイムラグがあり、停戦も2週間限定のため、基本方針は変更せず継続。

代替案の発見 (4/8 内。後施工で対応可。 打合せ): (吹付断熱) は材料問題なし。 に変更すれば施工継続可能。追加費用は で予算

全社員向けサマリー
何が起きているか: 中東情勢（ホルムズ海峡封鎖リスク）の影響で、住宅に使う断熱材・樹脂サッシ・防水シートなどの石油化学系建材の供給が不安定になっています。は受注停止中です。

資材の価格から自社の対応まで、経営層から現場まで同じ情報を共有する



顧客対応は属人化しやすいが、Q&A集に基づく受け答えのロープレを各営業担当が行い、それをAIに評価させることで顧客対応を統一



迅速、かつ誠実な顧客対応は危機的な状況下でもすぐ実践でき、満足度を高める施策だ

Co-funded by the European Union

ダクトレス 熱交換換気システム

せせらぎ® S400

最大時 熱交換効率 93%
省エネ換気

ダクトレスだから

ご施主様

専門業者不要
簡単お手入れ

空間を邪魔しない
吹抜も実現可能

施工業者様

ダクト工事不要

施工費の削減

工期短縮

空気も、設計も、
もっと自由に。

KNX MEMBER GOOD DESIGN ISO9001 認証取得

03-6433-2831

せせらぎ 換気