

5年目を迎えた「あんしんリモデル」が デジタル活用でさらに深化

～相談の9割を占めるリフォーム開始前の“不安”を解消し、次の一步へ～

TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:清田 徳明)は、“あんしん”なりモデル^{※1}の実現に向け、「リモデルサポートデスク」「リモデルライブラリー」「ショールーム」「リモデルプロショップ」の4つで構成する「あんしんリモデル」を2018年4月にスタートさせ、今年5年目を迎えました。

「あんしんリモデル」は、リフォームの一步先を目指すリモデルに“あんしん”をプラスして提供するものです。リモデルへの様々な疑問や不安を持つお客様に真摯に向き合うことで、“あんしん”してリモデルへの一步を踏み出していただけるようサポートしています。

「リモデルサポートデスク」では、リフォームに関する様々な疑問にお応えすることで、お客様の不安の解消をサポートしています。リフォームを考え始めてから工事業者を決めるまでに相談される方が約9割を占めており、リフォームの最初の一步を踏み出すまでに多くの「不安」があることが明らかになりました。一人ひとり異なる悩みや不安に寄り添い続けた結果、利用者の88%が「安心につながった」、93%が「リフォームに対して次の一步に進めた」と好評いただいています。

また、4月からは「おうちでリモート相談^{※2}」を新たに開始。現状やリフォームの希望などを電話やメールではうまく説明できないというお客様の声に応え、スマートフォンのカメラを利用してご自宅を映しながら相談できるようになりました。

「リモデルライブラリー」のリフォーム実例掲載件数は、開設当初の約2,000件から現在では15,000件を突破、実例ページへのアクセス件数は1.7倍になり、リフォームへの一步を踏み出すために役立つコンテンツも追加しました。「ショールーム」では、オンライン相談センター開設など、サービスの強化を図っています。さらに、TOTOがおすすめするリフォーム店「リモデルプロショップ」へのオンライン研修を拡充し、品質向上を図るとともにお客様へ良質なリフォームを提供していきます。

TOTOは、これからも「あんしんリモデル」で、お客様一人ひとりに寄り添ってリフォームへの不安を取り除き、「夢のリモデル」実現へのお手伝いを続けていきます。

※1 「リモデル」は、リフォームを通して新しい生活スタイルを約束すること

※2 「おうちでリモート相談」はTOTOの登録商標です

「あんしんリモデル」4つの取り組み活動

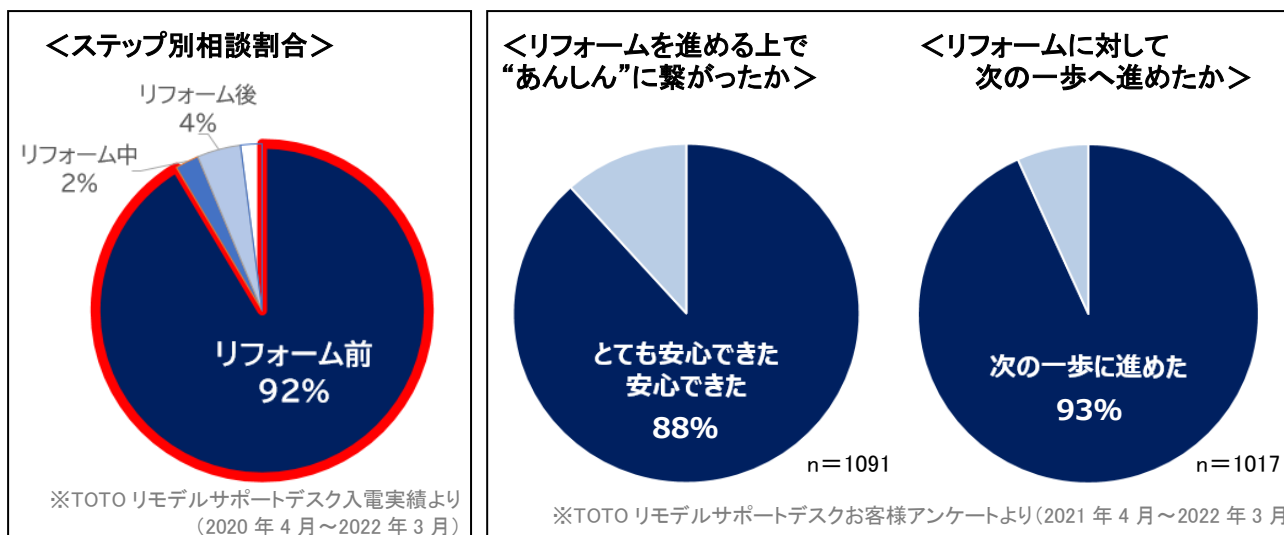
1. TOTOリモデルサポートデスク

-満足度は88%、「おうちでリモート相談」開始で不安への寄り添いをさらに深化-

TOTO商品に留まらず、リフォームの進め方や工事に関する不安まで、広くリフォームに関する悩みを電話やメールで365日相談できるリモデルサポートデスク。2018年の開設からお客様一人ひとりにしっかりと寄り添い、不安や悩み解消に向けたお手伝いを続けています。相談内容では、商品選定や進め方といった「リフォーム前」のお問合せが全体の約9割を占めており、多くのリモデル前の「分からない」という不安を解消しています。

また、リフォームへの関心の高まりを受けてリフォーム業者の選び方やアプローチの仕方に関する相談も増加しており、計画の具体化に向けたサポートが増えています。

利用者へのアンケートでは、88%の方が「安心につながった」、93%の方が「リフォームに対して次の一步に進めた」と好評いただいています。



また、電話やメールだけでは現状やリフォームの希望を伝えづらいというお客様の声にお応えして、新たに「**おうちでリモート相談**」を開始。スマートフォンなどのカメラ機能を利用してリアルタイムで状況を確認しながら、さらに「あんしん」をお届けできるようになりました。これからも、お客様一人ひとりへの寄り添いをより「深化」させていきます。

<おうちでリモート相談: <https://jp.toto.com/reform/supportdesk/#remote>>

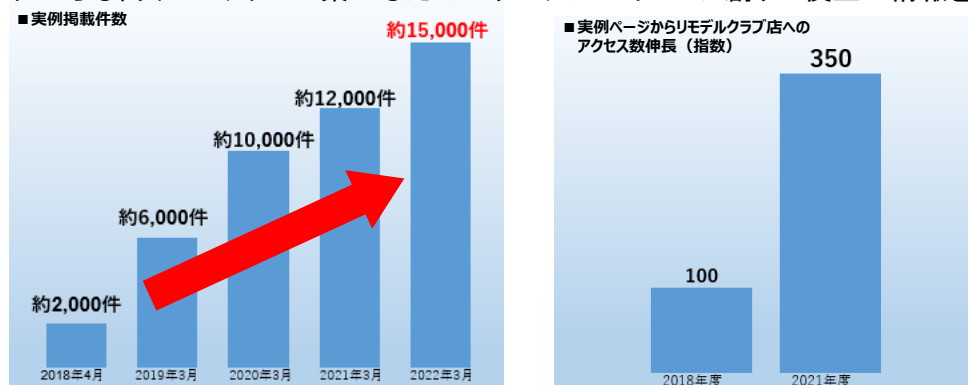
2. TOTOリモデルライブラリー (TOTOリフォームサイト)

-リフォーム実例掲載数 15,000件以上、初期関心層に向けたコンテンツを充実-

リフォームするうえでお客様が知りたい「**施工費を含めた費用の目安**」「**実例**」「**進め方**」などの役立つ情報をネットで公開するリモデルライブラリー。特に、お客様が業者選びで重視する**リフォーム施工実例の件数は、スタート当初の約2,000件から2021年度には15,000件を超え、実例ページへのアクセス件数は1.7倍になりました。そして、実例閲覧後、リモデルの次のステップでもある工事業者探しができる、リモデルクラブ店(リモデルプロショップ)のページへのアクセス件数も3.5倍に増えました。また、工事代を含めた費用に関するコンテンツも器具交換から空間リモデルまで、その費用の目安をグレード別に拡充することで、アクセス件数は2.2倍に増えました。**

その他、リフォームへの一步を進めるためには、初期関心期や情報収集期に「**リフォーム後のイメージが描ける**」ことが重要とされていることから、イメージ作りに役立つコンテンツを追加。住まいづくりのヒントを実際にリフォームしたお客様、TOTO製品をご利用いただいているお客様の体験談を元に紹介するコンテンツ「**のいえ**」や、お客様の嗜好に合った空間プラン例を実例とともに提案するコンテンツ「**探そう! お気に入りのリフォーム空間**」を開設しました。

これからも、次のステップに繋がるためのリモデルのイメージ創りに役立つ情報を提供します。



<初期関心層向けコンテンツ>

のいえ: <https://jp.toto.com/list/reform/library/neue/>

探そう! お気に入りのリフォーム空間: <https://jp.toto.com/reform/library/start/simulation/index.htm>

3. TOTOショールーム

-昨年開始の「ショールームオンライン相談」から相談センターを開設-

「ショールームに行くまとまった時間がない」「ショールームに行く前に商品説明を希望」「自宅から気軽に利用したい」というお客様のニーズから、昨年5月にショールームオンライン相談を開始しました。

また、今年7月からは「ショールームオンライン相談センター」を開設、平日の夜や土日祝日の朝の時間帯を拡充し、より多くのご相談にお応えしています。自宅にしながら、お客様のパソコンやタブレットの画面を通して、ショールームアドバイザーによる商品説明やリモデルライブラリーを活用した「リフォームの手順」「リフォーム費用の目安」「リフォーム実例やイメージ事例」などを提供し、お客様に“あんしん”を感じていただけるスムーズな提案を行います。

これからも、お客様がご相談しやすい環境を整え、お客様に“あんしん”をお届けします。

オンライン相談受付時間：(平日)10時～19時、(土日祝)9時～16時

https://jp.toto.com/pages/showroom/online_consulting/

4. TOTOリモデルプロショップ <リモデルクラブ店 約5,000店>

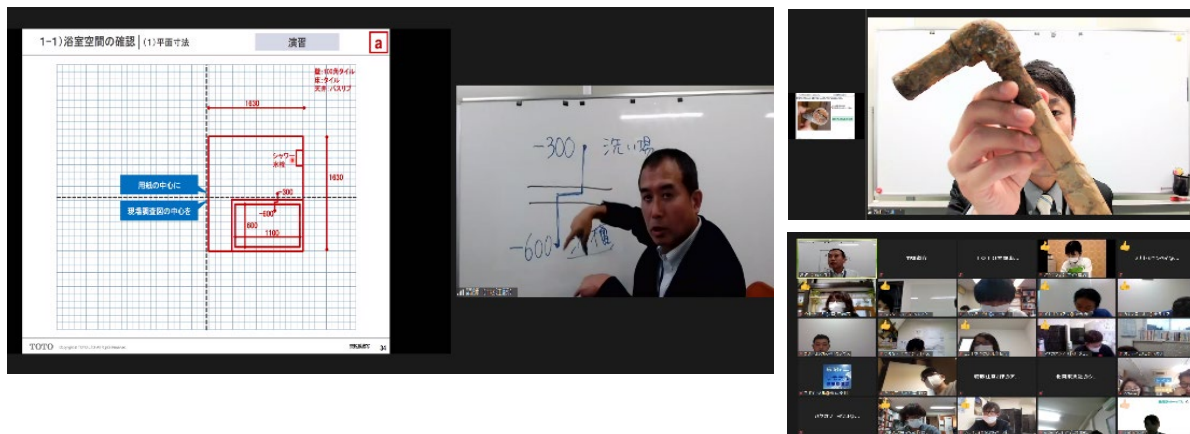
-オンライン研修メニューの拡充によるお客様対応・工物品質の向上-

TOTOがおすすめるリフォーム店(リモデルクラブ店)を、「TOTOリモデルプロショップ」として、お客様のニーズに合わせご案内しています。TOTOでは常にお客様の期待以上の満足を実現するためにリモデルクラブ店に向けて研修を拡充しています。特にコロナ禍を受け、2020年度に研修をオンライン化し、2021年度からはオンライン研修をさらに拡充。2020年度と比較して、開催回数は3倍、受講人数は4.8倍と増えています。研修によりコミュニケーション力や様々な空間提案スキル、工物品質の強化を図ることで、全国に約5,000店あるすべてのリモデルクラブ店が一定の基準以上を満たしており、リモデルサポートデスクに寄せられるお客様からの評価は、年々高まっています。5年目を迎えた2022年度は、撮影専用スタジオを設けて、より具体的な工物品質向上に繋がる研修メニューを拡充しています。

また、リモデルサポートデスクに届けられるお客様の声や、現場対応実例などを冊子にまとめてリモデルクラブ店に配布し、お客様の不安に気づき、対応の質を高める取り組みをしています。

これからも、“あんしん”をお届けできるよう継続してリモデルクラブ店と協業し、リモデルの質向上を図ります。

<オンライン研修の様子>

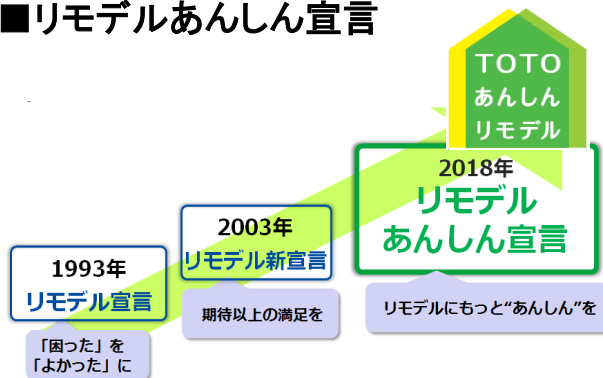


<参考>リモデルあんしん宣言とは(2018年4月～)

TOTOは、他社に先駆け1993年に「リモデル宣言」を発表しました。約30年にわたり、お客様に新しい生活スタイルの提案を続け、『困った』を『よかった』に「期待以上の満足」へと、リモデルを進化させてきました。

2018年4月の「リモデルあんしん宣言」では、これまでのリモデルの思想はそのままに、リモデルにさらに“あんしん”をプラスしてお客様にお届けすることを目指しています。今後もリフォームの先駆者として、日本のリモデルをより魅力的で良質なものにすることに挑戦します。

■リモデルあんしん宣言



TOTO あんしんリモデル

リモデルライブラリー リモデルの事例や価格の目安が「みえる&わかる」 価格情報も含めた実例集	リモデルプロショップ[®] あんしんのお店が「みえる&わかる」 リモデルクラブ店
ショールーム リモデル後の暮らしが「みえる&わかる」 魅力あるショールーム	リモデルサポートデスク リモデルの疑問・不安への対応が「みえる&わかる」 住宅リモデルに関する相談窓口

<http://su.toto.com/enshin-support>

TOTOリモデルサポートデスク



<http://su.toto.com/enshin-library>

TOTOリモデルライブラリー



<http://su.toto.com/enshin-showroom>

TOTOショールーム リモデル



<http://su.toto.com/enshin-shop>

TOTOリモデルプロショップ



TEL:0120-1917-05 受付時間:9:00~19:00(年中無休)

新共通価値創造戦略 TOTO WILL2030

きれいと快適

3 世界中に健康と福祉を	5 ジェンダー平等を	6 安全な水とトイレを	11 住み続けられる
--------------	------------	-------------	------------

環境

6 安全な水とトイレを	7 気候変動に	13 気候変動に	15 陸の豊かさを
-------------	---------	----------	-----------

人とのつながり

5 ジェンダー平等を	8 働きがいも	12 つくる責任	17 パートナリ
------------	---------	----------	----------

「環境・社会的価値」と「経済価値」を同時に実現する新共通価値創造戦略 TOTO WILL2030では、「きれいと快適」「環境」「人とのつながり」を取り組むべき重要課題「マテリアリティ」として経営とCSRの一体化に取り組み、国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」にも貢献していきます。

<https://jp.toto.com/company/profile/philosophy/managementplan>