

## リモデル事業の新戦略「あんしんリモデル戦略」をスタート

“みえる・わかる”でお客様に“あんしん”を提供、「リモデル」のさらなる進化に挑戦



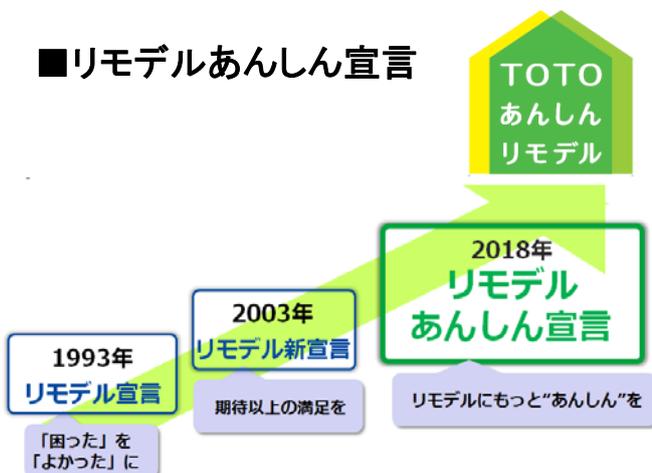
TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:喜多村 円)は、“あんしん”なりモデルを実現するための新たな戦略「あんしんリモデル戦略」を、4月からスタートします。新戦略は、リフォームの一步先をめざすリモデルに“あんしん”をプラスして提供するもので、「リモデルあんしん宣言」として発信します。

「あんしんリモデル戦略」では、“みえる・わかる”でお客様に“あんしん”を提供することを目的に、リモデルの進め方やリモデル後のアフター対応まで、いつでも相談できる「リモデルサポートデスク」、リモデルの参考価格や豊富な実例、進め方・手順などの情報を、主にWEBサイトでわかりやすく提供する「リモデルライブラリー」を新設します。さらに、TOTOが独自に設定した“あんしん”基準を満たすリモデルクラブ店約5,000店のネットワーク「リモデルプロショップ」で、お客様の近くに“あんしん”のお店がある環境にしていきます。あわせて、お客様にリモデル後の暮らしをイメージしていただけるよう、「ショールーム」の提案力を強化します。

リモデルについては様々な不安を持つお客様が多くいます。情報収集の段階から実施に踏み出せない方の不安は、費用の目安、信頼できる業者、リモデルの手順、完成後のイメージ、アフター対応など多岐にわたります。TOTOは、こうした悩みや困りごとに真摯に向き合うことで、“あんしん”して次の一步に踏み出すことをサポートします。

TOTOは、他社に先駆け1993年に「リモデル宣言」を公表しました。以降25年にわたり、お客様に新しい生活スタイルの提案をしてきました。「困ったを良かったに」から、「期待以上の満足の提供」へと、リモデルを進化させてきました。今回の「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



## 「あんしんリモデル戦略」4つのポイント

### ■TOTOリモデルサポートデスク <365日受付 9:00~19:00>

TOTOリモデルサポートデスクでは、リモデル前の「わからない」からリモデル後の「困った」まで、いつでも相談できます。リフォーム前のお客様の疑問にお応えすることで不安を解消し、また、リフォーム後のお客様のお困りごとに対しては、解決に向けてサポートします。

みんなの気持ち	リフォーム実施編
要望通りに工事が行われるか不安	65.4%
施工後の不具合の発生が心配	65.1%
アフター対応があるのか心配	64.7%
事前見積の金額内に収まるのか不安	63.3%
検討事項が多くて複雑だと感じる	62.3%

(自社調べ:水まわりのリフォーム検討者289名への調査)

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

TOTOリモデルサポートデスク



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

なにかから着手すべきかがみえる!

お求めのリモデルを進める手順をご案内。

費用相場や工期目安がみえる!

概算を知りたい方に、費用相場や工期の目安をご案内。

こまった時の行動がみえる!

リモデル後のこまった時にもサポートがある。



リモデル前・後にこまった時の対応がわかる!

リモデル前・後どちらのお客さまも、わからない・こまった時に365日相談できます。\*

※リモデル後のお困りごとのご相談は、住宅リモデルでTOTO商品をご採用されたお客様が対象です。  
※お受けできるご相談内容の詳細は、WEB サイトをご覧ください。

### ■TOTOリモデルライブラリー <掲載実例 約2,000件>

TOTO リモデルライブラリーでは、リフォームするうえでお客様が知りたい「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します。2022年度には掲載実例10,000件を目指します。

みんなの気持ち	情報収集編
相場や適正価格がわからない	73.7%
工事費を含めた総額がわからない	65.7%
具体的な事例がみられないと不安	64.0%
感覚的にわかる簡単な情報がほしい	63.0%
最初から業者と接触するのは不安	55.0%

(自社調べ:水まわりのリフォーム検討者289名への調査)

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

TOTOリモデルライブラリー



費用の相場がみえる!

特に不安の大きい費用の幅がみえてあんしん。

豊富な実例がみえる!

さまざまな検索軸から理想の空間が見つかる。

リモデルの進め方がみえる!

リモデルの計画に役立つ情報がみつかる。



自分のリモデルのイメージがわかる!

あんしんしてリモデルを進められるように、「費用の目安」「実例」「進め方」などのリモデル情報を掲載。自分のリモデルのイメージや進め方がわかるようになります。

## ■TOTOリモデルプロショップ <加盟店 約5,000店>

TOTOがおすすめるリフォーム店(リモデルクラブ加盟店)を、お客様のニーズに合わせて「TOTOリモデルプロショップ」としてご案内します。TOTOが独自に“あんしん基準”を設定し、リモデルクラブ店は全店、基準を満たすお店にしていきます。また、お客様の“あんしん”向上のため、お客様への保証メニューとして住宅設備機器「あんしん10年保証」を用意します。

※「TOTOリモデルプロショップ」とは、あんしんのリフォームネットワーク(TOTOリモデルクラブ)に加盟しているお店です。

みんなの気持ち	業者さがし編
いろいろな業者の特徴を比較しにくい	67.5%
業者が信用できるかわからない	66.8%
業者ごとの金額差を比較しにくい	64.7%
業者を選ぶ目安や基準がわからない	63.3%
業者選びは面倒だと感じる	63.3%

(自社調べ:水まわりのリフォーム検討者289名への調査)

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

TOTOリモデルプロショップ



### お近くのお店がみえる!

全国の加盟店からお近くのお店を検索できる。

### 工事対応範囲がみえる!

それぞれのお店で異なる工事範囲が確認できる。

### 得意分野がみえる!

自分の工事内容に合うお店を選択できる。



### 自分に合ったリフォーム店がわかる!

ひとくちにリフォーム店といっても工事対応範囲や得意分野は異なるもの。地域はもちろん、複数の検索軸で絞り込み、お客さまのリモデルに合ったリフォーム店が見つかります。

## ■TOTOショールーム <全国100ショールーム> (2018年4月現在)

TOTO ショールームでは、空間のイメージから商品の使い心地まで、たくさんの商品を見て、触れて、体感することで、お客様のニーズに合ったリモデル後の暮らしをご提案します。

みんなの気持ち	イメージづくり編
イメージ通りに仕上がるか心配	70.9%
感覚的にわかる簡単な情報がほしい	63.0%
要望を十分に聞いてくれた提案か心配	60.6%
最初から詳しい話をされてもわからない	48.1%
リフォームしない部分や家具と合うか不安	47.8%

(自社調べ:水まわりのリフォーム検討者289名への調査)

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

TOTOショールーム リモデル



### 人気の商品がみえる!

便利な機能の最新機器も、実物を体感できる。

### プラン・見積がみえる!

リモデルの価格算出に役立つ見積書を作成。

### リフォーム店がみえる!

信頼できる、お近くのリフォーム店をご案内。



### リモデル後の暮らしがわかる!

商品があるだけでなく、浴室の広さを確認したり、キッチンの収納・使い勝手などを見て、触れて、体感することができます。お客さまに合わせて、プランのご相談も可能です。

## <ご参考> リモデルの歩み

### ■1993年 TOTO「リモデル宣言」～「新築需要」に依存する経営体質から依存しない体質へシフト

「新築需要」から「増改築市場」へ



「ウォシュレット」を  
取替え促進の目玉に



キャッチフレーズは  
『困ったを良かったに』



※「ウォシュレット」はTOTO株式会社の登録商標です

1993年、TOTOは生活者としてのお客様のために新しい生活文化を創造していくことを目指すものとして「リモデル宣言」を発表。増改築に関わる新たなビジネスを、あえて「リモデル」という聞きなれない言葉で推進したのは、単に実需に応える日本型のリフォームとは一線を画し、日本に新たな住まいの文化を創出しようという考えに基づいたものでした。

『困ったを良かったに』をキャッチフレーズにリモデルを新たな事業の中核にしていくことを社内外に宣言しました。

### ■1994年「TOTO リモデルクラブ」発足～お客様と直接接するリモデルクラブ店と共にリモデルを提案



お客様の一番近くにおいて  
どんな小さな声でも  
聞ける存在

(左)リモデルクラブ発足  
当時のロゴマーク



「修理・修繕」だけではない「より良い生活」を提案するために、1994年「TOTOリモデルクラブ」を発足。

### ■2003年 TOTO「リモデル新宣言」～「お客様の期待以上の満足」新しい生活スタイルの提案

2003年、リモデルを次の段階にステップアップさせることにより、新たな市場を創造することを狙いとし、「リモデル新宣言」を発表。キャッチフレーズを『困ったを良かったに』から『お客様の期待以上の満足を』に変え、新しい生活スタイルの提案を進めました。

