



「あんしんリモデル戦略」スタートから1年 TOTO リフォームサイトのリフォーム実例掲載数が約3倍に伸長 多くのお客様から「あんしん」の声

※「リモデル」: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。

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”なりモデルの実現に向け、昨年4月に「あんしんリモデル戦略」をスタートさせ、1年が経ちました。TOTO リフォームサイトのリフォーム実例掲載数がスタート時の約3倍の6,000件となり充実。サイトへのアクセス数も約2倍と順調に増加しています。そして、4月からは、各コンテンツへの誘導をさらにわかりやすく刷新しました。

「あんしんリモデル戦略」スタートから1年が経ち、リフォームへの不安や疑問が多数寄せられています。「リモデルサポートデスク」を利用した方からは、電話対応に関するアンケートで多くの方が「リフォームに対する安心につながった」と回答しています。相談件数も、スタート時の4月に比べ、10~3月の月平均は、約3倍に増加し、お客様への認知も進んでいます。

今後、10月の消費税増税に合わせて導入される「次世代住宅ポイント制度」により、リフォームに対する関心も高まると思われます。TOTOは、これからも「あんしんリモデル」で、お客様に寄り添って、リフォームへの不安を取り除き、快適なリフォーム後の暮らしを提案します。

「あんしんリモデル戦略」4つのポイントの進捗状況

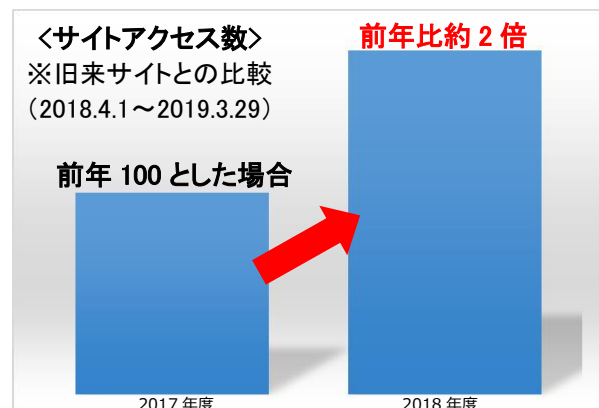
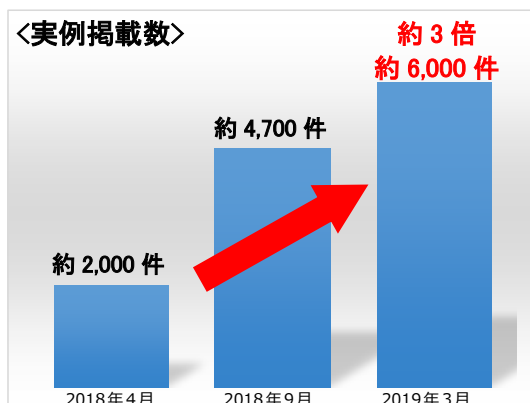
1. TOTOリモデルライブラリー (TOTOリフォームサイト)

–リフォーム実例掲載数 約6,000件、サイトアクセス件数 約2倍–

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。スタート当初のリフォーム実例掲載数は約2,000件でしたが、1年経った現在は約6,000件となりました。リフォーム実例掲載数の増加やサイトの認知拡大にともない、リフォームのイメージづくりに役立つサイトとして、閲覧件数は旧来サイトと比較し約2倍と活用されています。

コンテンツ別のアクセス数では、トップが「お店(リフォーム店)を探す」、次いで「リフォーム実例」となっています。リフォーム店との日常的なつながりがない中、信頼できるリフォーム店についての関心は高いようです。

今後、さらなる実例紹介の充実を図るとともに、動画を用いたコンテンツも充実させていきます。2019年度には掲載実例10,000件を目指します。



2. TOTOリモデルサポートデスク

-相談件数:約3倍、「リフォームに対して次の一步に進めた」回答:約82%-

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。

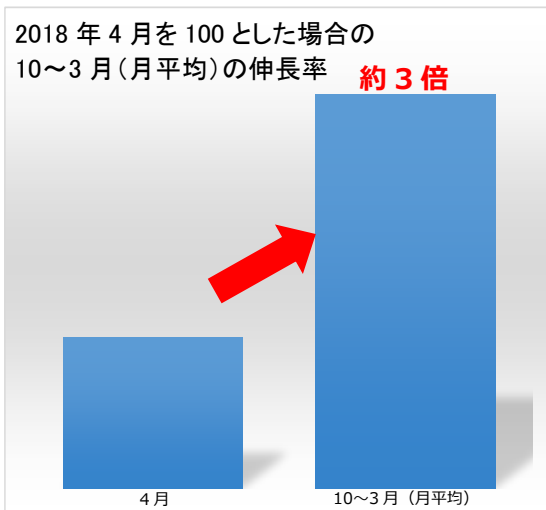
リモデルサポートデスクへの問合せは、約8割がリフォーム前のお客様からで、4月の件数に比べ10~3月の月平均の件数は約3倍に伸長しました。

相談内容は、購入前の商品相談が60%、業者選定についての相談が16%、その他はリフォームの進め方やプランに関する相談となっており、部位別では、約半数が「トイレ」、約3割が「浴室」です。また、相談するお客様の年代は、50~60代が約70%を占めています。相談いただいた方の約90%が「リフォームに対する安心につながった」、80%以上が「リフォームに対して次の一步に進めた」と回答しています。

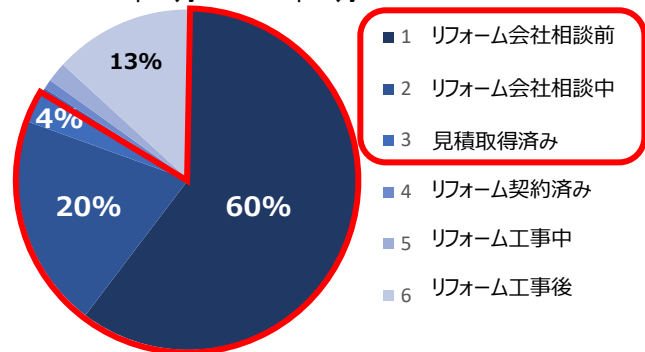
リモデルサポートデスクでは、リフォーム前だけでなく、リフォーム後のお客様の不安や不満の相談もいただいています。リフォーム後の不満に対しては、TOTO商品だけでなく、空間を構成するTOTO以外の商品や施工についても解決に向けてサポートしています。

今後も、より多くのお客様がリフォームの一步を踏み出せるように「あんしんリモデル」を推進していきます。

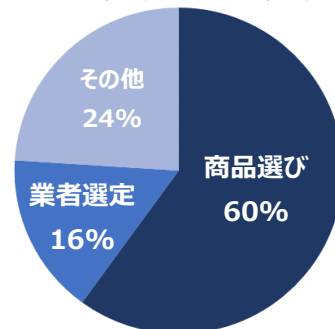
＜相談件数推移＞



＜相談タイミングの内訳＞ **リフォーム前の相談約84%**
-2018年4月~2019年3月-

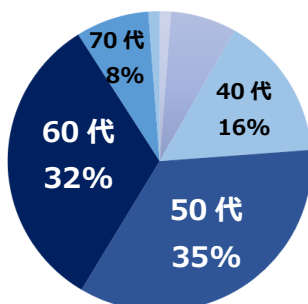


＜リフォーム前の相談内容の内訳＞
-2018年4月~2019年3月-

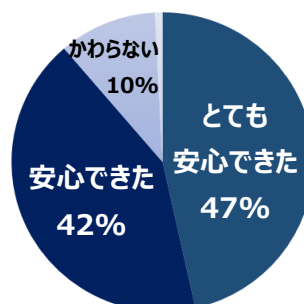


■お客様への電話対応アンケート (n = 256)

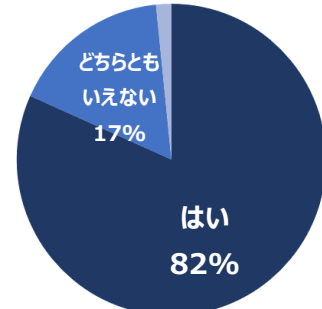
＜お客様の年代＞
50~60代の相談者 **約70%**



＜リフォームに対する安心につながったか＞
約90%「安心した」と回答



＜リフォームに対して次の一步に進めたか＞
約82%「はい」と回答



■TOTO リモデルサポートデスクお客様アンケートより(2018年11月~2019年3月)

3. TOTOリモデルプロショップ <加盟店 約 5,000 店>

-独自の“あんしん基準”設定でお客様満足度の向上を図る-

TOTO がおすすめするリフォーム店(リモデルクラブ加盟店)を、お客様のニーズに合わせ「TOTO リモデルプロショップ」として案内しています。TOTO が独自に“あんしん基準”を設定し1年経った4月に、リモデルクラブ加盟店は全店、基準を満たすお店になりました。リフォームの規模や工事内容に合わせ、ニーズに合ったリモデルクラブ加盟店をお客様にてサイトで検索することも可能です。

また、リモデルサポートデスクに入ってくるお客様の声や現場対応実例などをまとめて、研修メニューや冊子としてリモデルクラブ加盟店に提供しています。リモデルクラブ加盟店からもお客様の不安に気づき、自社の質の向上に役立つという声を多くいただいています。

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加盟店と協業し、リモデルの質の向上を図ります。

4. TOTOショールーム

-リモデルサポートデスクとも連携し、お客様に“あんしん”を提供-

全国100ヶ所のTOTOショールームでは、実際にお客様と対面でリモデルの相談に対応します。

リモデルサポートデスクにご相談いただいたお客様をショールームにご案内する際には、ご相談内容を事前に共有し合うことで、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っています。また、リモデルライブラリーを活用して、「施工費を含めたリフォーム目安価格」「リフォームの手順」「リフォーム実例やイメージ事例」を提供し、お客様から「分かりやすいアドバイスをしていただいた」という声が多く寄せられています。

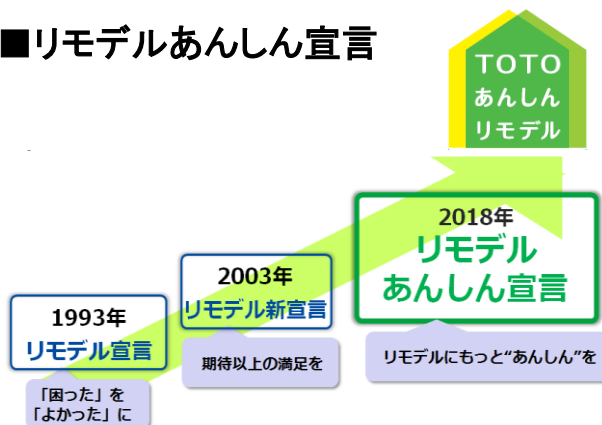
これからも、各部門と連携しながら、お客様に“あんしん”を届けます。

<参考>リモデルあんしん宣言とは(2018年4月～)

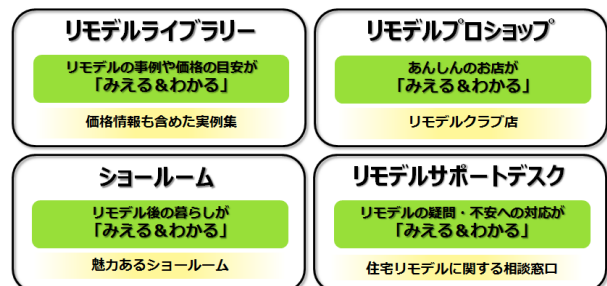
TOTO は、他社に先駆け 1993 年に「リモデル宣言」を公表しました。以降 26 年にわたり、お客様に新しい生活スタイルの提案を続け、「困ったを良かったに」から、「期待以上の満足の提供」へと、リモデルを進化させてきました。

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



<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)

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

TOTOリモデルライブラリー



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

TOTOリモデルプロショップ



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

TOTOショールーム リモデル



水と地球の、あしたのために。

私たちTOTOグループは、水まわりから環境に貢献するために、「グローバル環境ビジョン」を掲げ、節水や省エネなどさまざまな取り組みを続けています。環境にやさしいものづくりを行い、きれいで快適な暮らしを世界に届け、人とのつながりを大切に活動してまいります。水と地球の、あしたのために。これからも、持続可能な社会を目指して、TOTOグループ全員の力で、実現していきます。

[URL] <https://jp.toto.com/company/csr/vision/index.htm>

