

第9回2023年度「ACAP消費者志向活動表彰」において 「消費者志向活動章」を受章

～リフォームにおけるお客様の”不安”を解消する様々な取り組みが評価～

TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:清田 徳明)は、公益社団法人 消費者関連専門家会議(以下、ACAP)が主催する第9回2023年度「ACAP消費者志向活動表彰」において、リフォームにおけるお客様の不安を解消する「あんしんリモデル^{※1}」の取り組みが評価され、「消費者志向活動章」を受章しました。



表彰式の様子(前列中央:住宅リモデル相談室・室長 友重)

「ACAP消費者志向活動表彰」とは、企業や団体、個人が行う活動のうち、消費者志向経営の推進またはこれを支援する観点から、特に優れた取り組みを表彰するもので、TOTOとしては初の受章となります。

TOTOは、1993年に業界に先駆けて発表した「リモデル^{※2}宣言」以降、リフォームの一歩先を目指すリモデルに注力し、約30年にわたってお客様に新しい生活スタイルの提案を続けてきました。その中で、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い、“あんしん”してリモデルへの一歩を踏み出していくため、2018年からスタートさせた取り組みが「あんしんリモデル」です。

今回の受章については、「あんしんリモデル」の一環として、法的制約などもあった中でリフォームの参考価格情報(商品代+工事代)の提供を可能にしたことや、住宅リモデル相談室(リモデルサポートデスク)に寄せられたお客様の不安やトラブルをリフォーム工事業者へ共有することでリフォーム業界全体のお客様対応品質の向上に寄与したことが高く評価されました。

TOTOは、「どうしても親切が第一」という脈々と受け継がれてきた創立者の想いのもと、これからも「あんしんリモデル」を通して、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: 「あんしんリモデル」の公式WEBサイト: <https://jp.toto.com/reform/anshin/>

※2: 「リモデル」とは、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

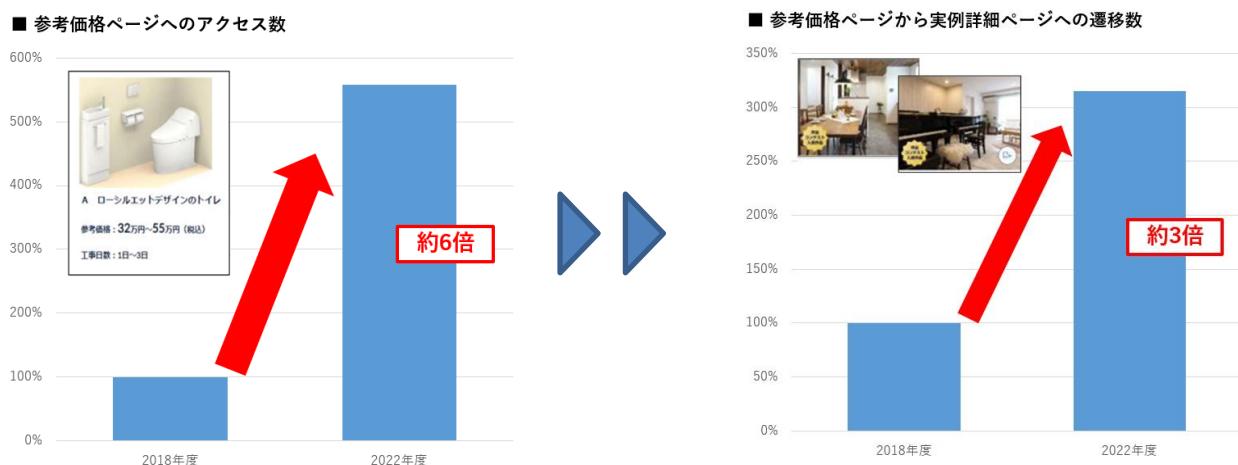
「あんしんリモデル」における4つの活動

TOTOは、お客様の「分からない、もっと知りたい」に応えて市場を活性化し、生活を豊かにするリモデルを推進するべく、2018年4月に「リモデルあんしん宣言」を発表。リフォームの先駆者として、「リモデルライブラリー」「リモデルサポートデスク」「リモデルプロショップ」「ショールーム」の4つの活動を通して、「あんしん」なリモデルの実現に取り組んでいます。

TOTOリモデルライブラリーについて

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「施工費を含めた参考価格」「実例」「進め方」などの役立つ情報をネットで公開しています。

特に、「施工費を含めた参考価格」については、メーカーであるがゆえの法的制約もあった中で関係各所と何度も相談したほか、全国約700店舗のリフォーム工事業者の協力を得て工事範囲別価格を調査したことにより、お客様への情報提供が可能となりました。さらに、参考価格情報のパターンも充実させたこともあり、結果として2022年度には2018年度と比較し「参考価格ページへのアクセス数」が約6倍、「参考価格ページから実例ページへの遷移数」は約3倍に増加しました。

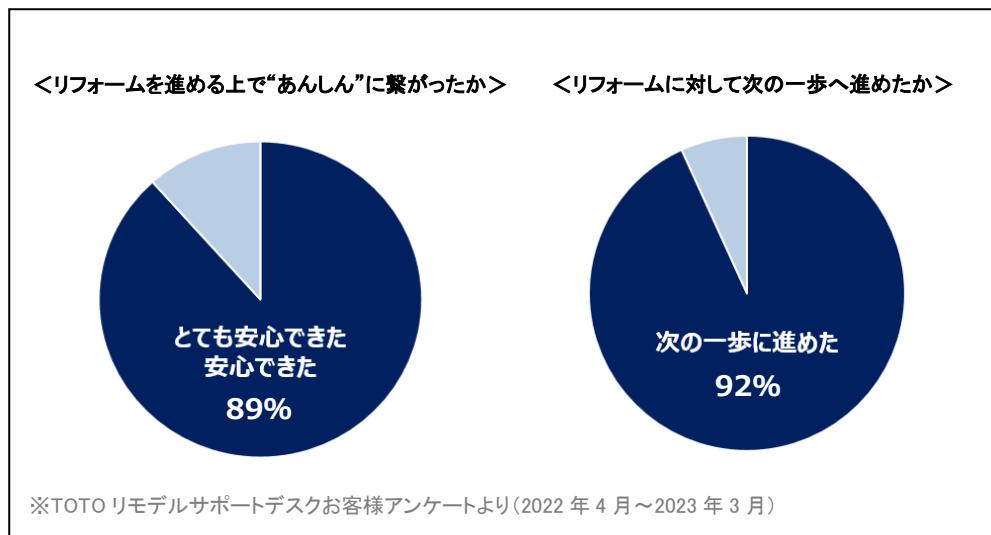


また、お客様が工事業者選びで重視するリフォーム施工実例を多数掲載しているほか、実際にリフォームしたお客様やTOTO商品をご利用いただいているお客様の体験談を元に住まいづくりのヒントを紹介するコンテンツ、さらにはお客様のニーズに合わせて最適な商品・空間プランを提案するコンテンツなど、リフォームのイメージづくりに役立つ内容を充実させています。

TOTOリモ델サポートデスクについて

リモデルサポートデスクは、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相談できるサービスです。

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。結果として、利用者へのアンケートでは、89%の方が「安心につながった」、92%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。



さらに、リモ델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動画化して工事業者に展開し、お客様の不安を知ってもらうことで、業界全体のお客様対応品質を高める取り組みにつなげています。

TOTOリモ델プロショップについて

TOTOがおすすめするリフォーム店(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てご案内しています。

TOTOでは、常にお客様の期待以上の満足を追求するため、リモデルクラブ店に向けて研修を実施。コミュニケーション力や様々な空間提案スキル、工事品質の強化を図っています。

TOTOショールームについて

ショールームでは、お客様にリモデル後の豊かな暮らしをイメージしていただくための提案を行っています。

2021年5月には、「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、ショールームオンライン相談を開始。さらに、2022年7月からは「ショールームオンライン相談センター」を開設し、平日の夜や土日祝日の朝の時間帯を拡充することでより多くのご相談にお応えしています。

新共通価値創造戦略 TOTO WILL2030

きれいと快適



環境



人とのつながり



「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」としてサステナビリティ経営を強化し、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>