トータテホールディングス

OB専用サポートサービス開始

アプリで手軽に問い合わせ

トータテホールディングス（広島県広島市）は9月1日、オーナー専用サポートサービス「トータテオーナーズクラブ」を開設した。専用アプリ「うちラク」をダウンロードし、会員登録すると利用開始できる。

サービス内容は6つ。まず故障や破損、リフォーム相談ができること。「今までではお客様のお困りごとを電話で受けていました。ですが要望を上手くヒアリングすることは難しかった。今回問い合わせサービスでお客様自身で箇所を入力し、写真を添付していただくことで分かりやすくやり取りできるようになりました。言った言わない問題も防止することができます」（コーポレートデザイン部部長・若狭伸氏）

次に会員限定のイベントやお知らせの案内。過去には家族で参加できるじゃがいも掘りやとうもろこし収穫を開催している。3つ目はライフスタイルやメンテナンスに関する情報を届けるコラム。内容は機器の寿命などメンテナンスについて、子供の成長に合わせた居室の使い方、台風や梅雨などシーズンに合わせた情報を発信する予定だ。4つ目は、図面や保証書などを一元管理できる「おうちカルテ」。

5つ目は、メンテナンス予約や履歴管理。6つ目は、友人や知人を紹介した際の特典を案内する紹介プログラム。5つ目と6つ目は来年開始の予定で準備中だ。

現在、注文住宅の引き渡し案件から会員登録を進めている。

開設の理由は顧客とつながり続けるため。「これから新築は減っていくと考えています。そのため別の視点からお客様と関わっていかなければならないと思い、始めました。このサービスでお客様とつながり続け、満足いただきたいと思っています」（若狭氏）

今後について若狭氏はこう話す。「私どもの成長がお客様の満足度につながっていると思っています。今後もお客様に寄り添った取り組みをしていきたい。そして、広島県を盛り上げていきたいと思います」

コーポレートデザイン部
部長
若狭伸氏

大信住器

「オンライン展示場」スタート

キッチンの解説動画8本

リフォーム事業を手掛ける大信住器（福岡県北九州市・リフォーム売上高3億5000万円）はこのほど、自社ホームページ上で「オンライン展示場」を公開した。これは間取り図にある丸印をクリックすると、その箇所に関する商品の解説動画の一覧が表示されるというもの。元吉敏文社長のリフォームの情報を発信するYouTubeチャンネルの動画と紐づいている。

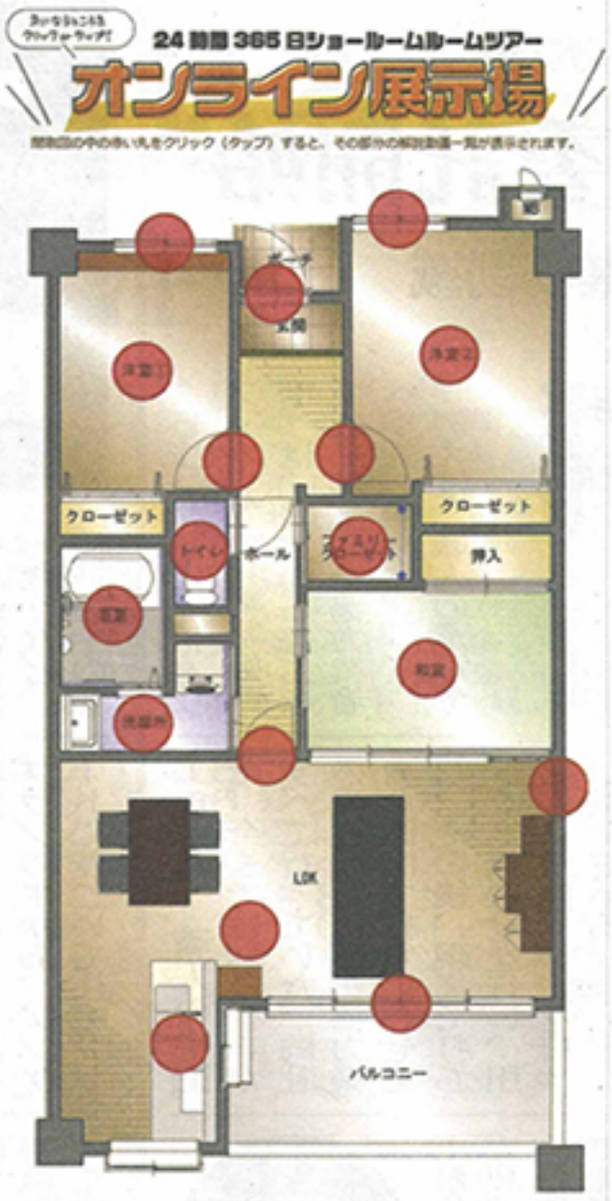
例えばキッチンにある丸印をクリックすると、クリナップやパナソニックなど8つのメーカーのキッチンの解説動画が並ぶ。クリナップのステディアについての動画では、同メーカーのショールームで元吉社長が同キッチンの特徴について解説する。

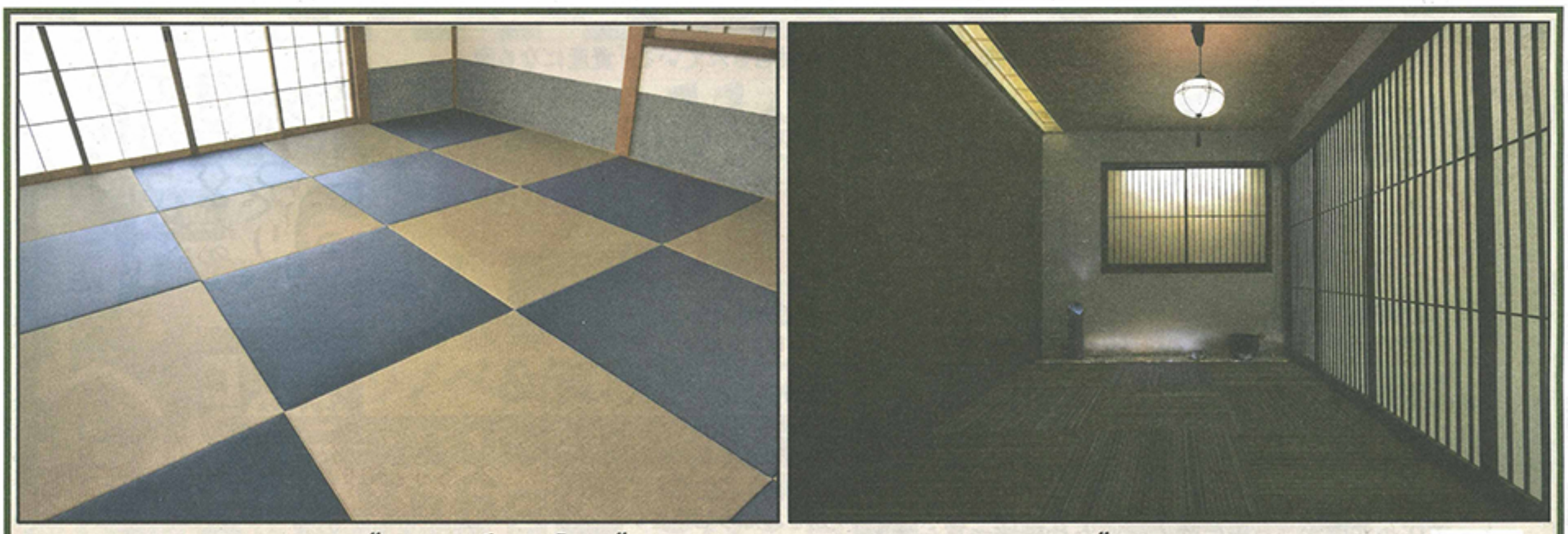
「オンライン上でショールームにいるような体感ができます。24時間365日、知りたい情報を得られます。間取り図から少ないクリック数で観たい動画にアクセスできるなど、離脱率を低くすることも意識しました」（元吉社長）

また、こうした他社との差別化が見積もり依頼につながると元吉社長は語る。「お客さんがさまざまな会社のホームページを閲覧する中で、当社を唯一無二だと感じてもらいたい」

オンライン展示場の開始の理由は、顧客が欲しい情報をストレスなく収集できるようにするため。また、差別化も理由の一つだ。元吉社長のYouTubeチャンネルの動画本数は約300本。これまでにメーカーショールームをテーマにした動画は多く、オンライン展示場で活用するに至った。「いろんなメーカーショールームに行って、動画コンテンツを作る。これは他社にはまねできないと思います」（元吉社長）

今後はリフォームの知識をまとめたオンライン展示場など、テーマを変えた展開も視野に入れる。



▲間取り図にある丸印をクリックすると、その箇所に関する解説動画の一覧が表示される

元吉敏文社長