

## Housing Market News

2020 vol.5

4|17 ▶ 5|21

東京ガス株式会社  
営業第二事業部<http://biz.tokyo-gas.co.jp>今月の  
トピック解説

TOPIC

## 建材・設備メーカー、オンラインでのアプローチを強化

新型コロナウイルス感染拡大の影響で展示場の閉館など、住宅業界も自粛を余儀なくされる状況の中で、建材・設備メーカーは、オンラインショールームの提案など、非対面型の顧客へのアプローチを強化する。安全・安心を保ちながら、集客、販売拡大に結びつけたい考えだ。

LIXILはショールームの「オンライン接客」サービスを全国でスタートした。パソコンやスマートフォンなどを通じて、キッチンやユニットバスなどの商品選定に役立つサービスを提供し、顧客および従業員の安全を保ちながら、住まいづくりをサポートする。また、ショールームから遠く離れた場所に住む顧客もショールームを利用しやすくなる。

事前予約により同サービスの提供を受け付け、事前に顧客に送付するメールに沿って、オンラインで顧客とショールームコーディネーターをつなぎ、顧客の要望をヒアリングする。希望商品の動画やデジタルカタログのほか、ショールームに展示している商品を360°写真で確認できる「ショールーム360°展示写真」などを用いて商品説明を行い、さらに要望に沿ったプランの見積、3Dの完成予想イメージを作成まで、すべてオンライン上で対応する。

永大産業は、スマートフォンやパソコンなどの画面上から、ショールーム内部を疑似見学できるサービス「ショールーム360° Web 見学」の充実を図る。360°カメラで撮影したショールーム内部の画面を同社のホームページコンテンツとして掲載。顧客は、画面に映し出される矢印に沿って進むことで、ショールームに実際に展示している製品を確認できる。製品をズームアップして確認できる機能も持たせた。

同社は2018年7月、梅田ショールームに限定して同サービスを開始した。「実際にショールームを訪れて製



LIXILは、ショールームの「オンライン接客」サービスを全国でスタートした。360°カメラでショールームを撮影。顧客はオンライン上でショールームに展示されているキッチン、ユニットバスなどの商品を確認できる

品を見たが、もう一度確認してみたい」、「なかなかショールームに足を運ぶ機会がない」といったニーズに対応できるため、大変好評だという。新型コロナウイルス感染拡大の影響により、外出の自粛が求められる中で、20年4月、新宿ショールーム、横浜ショールームの2カ所分を加えた。

ウッドワンは、緊急事態宣言による外出自粛要請の中で、在宅勤務を行なう建築業界のプランナー向けに、同社商品のプランニング、見積業務が可能な3つの「オンライン・プランニングツール」を紹介する特別サイトを開設した。いずれも同社ホームページから無料で利用できる。建具をはじめ、階段や収納などをカタログなしで簡単に見積もることができる「ラクラクWEB見積」のほか、収納内部パーツを自由に組み合わせ、オリジナルのプランニングが可能なソフト、簡単な操作で「無垢の木の収納」の見積書、プレゼンボードが作成可能なプランニングソフトを紹介している。

新型コロナウイルスの感染拡大リスクを高める「3密」を回避するため、ヴァーチャル展示会なども含めオンラインによるアプローチが活発化し、他大手メーカーでも開設準備が進むなど業界全体に広がりつつある。また、実際にショールームを訪れたような疑似体験を提供するなど、オンラインツール自体もさらに進化し、普及が進んでいきそうだ。

## NEWS

今月の主なニュース

4|17

5|21

- ▶ YKK AP 業界初、内外観ブラックフレームを高性能樹脂窓で実現
- ▶ トヨタホーム 東京ガスと太陽光発電無償提供サービス 3kW以上10kW未満
- ▶ 住友林業 2時間耐火構造のオリジナル木質柱梁部材を開発
- ▶ YKK AP 断熱スライディングドア「コンコード S30」発売
- ▶ 積水化学工業 2019年新築戸建住宅のZEH比率80%を達成
- ▶ ナイス 金融機関と提携し森林再生リフォームローンを開始 国産木材の利用が条件