

報道関係各位

2023年7月19日
株式会社 LIXIL

子育て中でも自宅から安心して商品の相談ができる LIXIL オンラインショールームが第4回「日本子育て支援大賞 2023」を受賞

株式会社 LIXIL（以下 LIXIL）のオンラインショールームが、一般社団法人 日本子育て支援協会が主催する第4回「日本子育て支援大賞 2023」を受賞いたしました。

子育てママとパパさらにはその祖父母が実際に“役立った価値”を大いに評価する「日本子育て支援大賞」は、日本子育て支援協会が子育て世帯を取りまく「衣」「食」「住」などの全8領域を対象に、育児に役立つ商品・サービスを独自の評価基準に基づいて審査し、表彰するものです。第4回となる今回は38商品・サービス/自治体が受賞しました。



LIXIL オンラインショールームは、スマホ・パソコン・タブレットの画面を通して、ショールームコーディネーターにご相談できるサービスです。デジタルツールを活用することで、お客さまが自宅にいながら、オンライン上でショールームコーディネーターによる商品のご案内を受けられるほか、ご要望に沿ったプランの作成や3Dの完成予想イメージをその場でご覧いただくことが可能です。年中無休でショールームが閉館後の夜間の時間帯（21時まで）も対応しています。オンラインショールームを使えば、ショールームに行くことなく、ご自宅から好きな時間帯につなぐことができるので、妊婦の方や小さいお子さまがいるご家庭でも、安心してご相談いただけます。サービス開始より、営業時間やサービス内容の拡大を図り、累計150,000組以上（2023年4月末時点）のお客さまにご利用いただいています。

また、このサービスを運用するにあたり、LIXIL のショールームコーディネーターは在宅でも働ける仕組みをいち早く体制化し、子育て世代の従業員の活躍の場を広げることができました。子どもが小さいうちは在宅勤務をしたい、あるいはオンライン接客の専任となりたいといった従業員の状況に応じた自由な働き方ができる環境づくりを進めています。

今回受賞した理由として「子育て世帯において、ショールーム閉館後や休館日などに自宅で好きな時間に提案や相談が受けられるのは便利です。また、接客コーディネーターも自宅からの勤務ができるので、働き方の改革にも繋がります。子育て世代同士が悩みやニーズを共有しながら相談できるのも評価できるポイントです」とのコメントをいただきました。

LIXIL は、子育て世代を含めより多くの方に気軽にご利用いただけるよう、これからもオンラインショールームのサービスの充実を図るとともに、誰もが豊かで快適な住まいづくりの実現に貢献するための商品とサービスを提案していきます。

<参考資料>

■LIXIL オンラインショールーム

LIXIL オンラインショールームには、「予約して相談」と予約不要な「今すぐ相談」があり、「予約して相談」は、年中無休で9時から21時^{※1}まで、1回約60分間、オンライン予約専用サイトから、相談したい商品項目、希望の日時を選択いただければ、LIXIL からご相談内容の確認や接続方法と URL などをメールにてお知らせいたします。無料で何度でもご利用いただけます。

画面を通じての対面接客の中で商品動画やバーチャル展示ソフト、また高度な 3D シミュレーションソフトを駆使して、来館時と遜色ない商品説明やリフォーム提案、相談が可能です。

お客さまアンケートなどを通じて、オンライン相談の時間・地理的制約がない点が、ユーザーメリットとして、ご認識いただけていることが確認できています。

ご利用者からは、60分間のオンライン接客でも満足度が高いという結果（満足度 93%^{※2}）が得られており、LIXIL は、お客さまの状況に合わせて、対面とオンラインの利点を組み合わせたハイブリッド型のサービスを提案しています。

また、セルフ見学でショールームにお越しになったお客さまが、見学中にちょっとした疑問をすぐ解消したい場合や見学後コーディネーターと詳しい相談をしたい場合にもショールームの中からオンラインショールームにおつなぎすることができるため、お客さまが必要とするタイミングでご要望に沿うことができます。

LIXIL オンラインショールーム：https://www.lixil.co.jp/showroom/online_customer_service/

LIXIL オンラインショールームご予約サイト：<https://srentry.lixil.co.jp/online>

※1 予約受付時間は9時~20時、またサービス形態により営業時間が異なります。

※2 LIXIL 調べ

LIXIL オンラインショールームをご利用いただいたお客さまの声

子育て中で子供から目が離せない
周囲の目や迷子などを気にせず、提案を受けられるから安心

自宅の寸法を測りながら接客を受けられる

おうちで寸法を測りながら話したい

おうちでくつろぎながら相談をしたい

自宅にいながら遅い時間でも相談できる

ショールームが近くにない

ショールームの場所が遠くて行くのが大変といった地理的制約も解消

オンラインショールームで出来ること

POINT 1 自宅や職場でもバーチャルショールームが体験できる!

POINT 2 360°カメラやオンラインカタログで商品が詳しく見られる

POINT 3 自分にぴったりのプランづくりができる!

一般社団法人 日本子育て支援協会 「日本子育て支援大賞」

<http://www.jcfs-ac.jp/grandprize/>

子育て世帯を取りまく「衣」「食」「住」等の全8領域を対象に、①安心・安全 ②便利、負荷の削減・低減 ③子どもの成長 ④親子のコミュニケーション ⑤快適性と5種の評価項目中、どれかにおいて特に顕著な特色や配慮・工夫がみられ、子育て世帯に大いに役立ち魅力的であると審査委員会にて判断されることが評価ポイントとなります。

About LIXIL

LIXIL は、世界中の誰もが願う豊かで快適な住まいを実現するために、日々の暮らしの課題を解決する先進的なトイレ、お風呂、キッチンなどの水まわり製品と窓、ドア、インテリア、エクステリアなどの建材製品を開発、提供しています。ものづくりの伝統を礎に、INAX、GROHE、American Standard、TOSTEM をはじめとする数々の製品ブランドを通して、世界をリードする技術やイノベーションで、人びとのより良い暮らしに貢献しています。現在約 55,000 人の従業員を擁し、世界 150 カ国以上で事業を展開する LIXIL は、生活者の視点に立った製品を提供することで、毎日世界で 10 億人以上の人びとの暮らしを支えています。

株式会社 LIXIL（証券コード: 5938）は、2023 年 3 月期に 1 兆 4,960 億円の連結売上高を計上しています。

LIXIL グローバルサイト：<https://www.lixil.com/jp/>

LIXIL Facebook（グローバル向け）：<https://ja-jp.facebook.com/lixilglobal/>

LIXIL Facebook（日本国内向け）：<https://www.facebook.com/lixilcorporation>