

報道関係各位

2020年5月13日

商品ご案内からお見積の作成まで、ショールームのサービスが自宅で受けられる LIXILショールーム「オンライン接客」サービスを全国でスタート

株式会社 LIXIL は、全国 92 か所の LIXIL ショールームにおいて、ご来館いただいたときと同じように自宅でショールームのサービスが受けられる「オンライン接客」サービスを、2020年5月より本格開始します。

本サービスはデジタルツールを活用することで、お客さまが自宅にいらながら、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お見積りや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。

LIXIL ショールームでは現在、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大防止のため、ご入館および対面での館内サービスを停止し、お電話での問い合わせ対応を継続していますが、今回の「オンライン接客」サービス導入により、お客さまにご来館いただかなくても商品の選定に役立つサービスを提供することが可能となります。

LIXIL では、かねてよりお客さまの満足度を高めるため、「ショールーム 360° 展示写真」(<https://tenji.lixil.co.jp/search/?mode=search&page=1&disp=0>)の提供など、ショールームホームページにおけるデジタルコンテンツの活用を促進してきました。館内サービスの停止に伴い、こうしたデジタルコンテンツの閲覧数は前年比 150%に伸びています。

「オンライン接客」サービスでは、お客さまのご自宅からパソコンやスマートフォンでつなぐことで、お客さまおよび従業員の安全を保ちながら、健康で快適な住まいの実現に向けたサービスを受けていただくことが可能となります。また本サービスを使用することで、ショールームから遠く離れた場所にお住まいのお客さまにもショールームをご利用いただきやすくなります。

※事前予約制のため、予約の際は HP (<https://www.lixil.co.jp/showroom/>) をご覧ください。

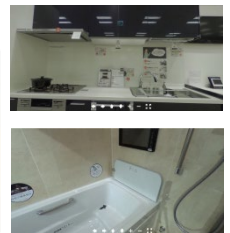
■ オンライン接客サービスの主な流れ

1. お客さま情報の確認・ヒアリング

事前に送付するメールに沿って、オンラインでお客さまとショールームコーディネーターをつなぎ、お客さまのご要望をヒアリングします。

2. 商品のご案内

ご希望商品の特長を説明した動画やデジタルカタログ、「ショールーム 360° 展示写真」などを使いながら、オンラインで商品についてご説明します。



3. プランニング・お見積書の作成

オンライン上で、ご要望に沿ったプランのお見積り3Dの完成予想イメージを作成します。

