

## ポラスグループ

# 女性目線のリフォーム提案を強化 グループ全体で提案型営業を推進

ポラスグループは、リフォーム事業の拡大に向けて、グループ全体で女性目線のリフォーム提案を強化していく。女性ならではの生活に根ざした提案を進めていくことで、リフォーム事業のさらなる成長を図っていききたい考え。

### 暮らしの困りごとを解決する 「ご褒美リフォーム」

こうしたなか、昨年1月からリフォーム事業を展開するグループ会社5社と本社カスタマーセンター、購買部の女性スタッフによるグループ横断プロジェクトを開始した。プロジェクトでは、女性視点でのリフォーム提案を形にするために、事務スタッフも含めて、家事や子育てなど生活上の困りごとなどを出し合った。その結果、予想もなかった困りごとなどがあることが分かったという。

こうしたメンバーで出し合った困りごとをもとに、「ご褒美リフォーム

「ご褒美リフォーム」という具体的なリフォーム提案へと落とし込んだ。これは、忙しい女性の困りごとを解決するための提案をまとめたもの。例えば、「高い位置の収納は使いづらい」という困りごとに対しては、踏み台としても活用できるシステム収納を提案する。「買い置き品をスッキリ収納したい」という要望に対しては、トイレレットペーパーを12ロール収納できるトイレ用の収納を提案。トイレレットペーパーは12ロールで売られていることが多いが、トイレ空間に設置された収納のなかには、12ロール全てを収納できないものもある。そ



ポラスグループでリフォーム事業を手掛ける企業などから女性スタッフが集まり、新たなリフォーム提案メニューを検討

ポラスグループでは、リフォーム専業会社である「ポラスのリフォーム」をはじめ、アフターサービスを担当する「住宅品質保証」、内外装・設備の工事などを行う「住宅資材センター」、ガス販売などを展開する「第一エネルギー設備」、さらには賃貸管理業を行う「中央ビル管理」などが個別にリフォーム事業を展開している。

リフォーム事業の売上高は着実に伸ばしてきている。しかし、その一方ではグループの経営資源を必ずしも上手く活用できていないケースもあつたという。

また、老朽化や故障によるリフォームだけでなく、ライフスタイルの変化に合わせた提案型リフォームを推進し、1件当たりの受注単価を高め、売上高をさらに増やしていくことも求められていた。

のことがトイレ収納に関する不満につながることも多いという。住宅の中で過ごす時間の長い女性だからこそ気付く生の声を細かく吸い上げながら提案を具体化できるのも、新築からアフターメンテナンスまで一貫してグループで行っているから。こうした困りごとを解決するためのリフォーム提案を

まとめ、グループ全体で生活提案型のリフォーム営業を進めていきたい考えだ。一方で提案型営業を行うためのノウハウなどをグループ全体で共有していくことも検討していく。例えば照明をLEDに取り替える場合、高齢者にとってはエコであるというメリットよりも、長持ちするので取替える回数

が減るというメリットの方が響くことがあるという。高齢者の多くが、取替えのために高い場所に上ることに不安を感じているからだ。つまり、同じ提案メニューであっても、子育て・シニア世代など相手によってセールストークを変えられることも求められる。こうしたノウハウなどをグループ全体で共

有することで、単に機器の取替えだけに留まらないリフォーム提案が可能になることが期待できる。

### 定価リフォームの オプシオンを充実

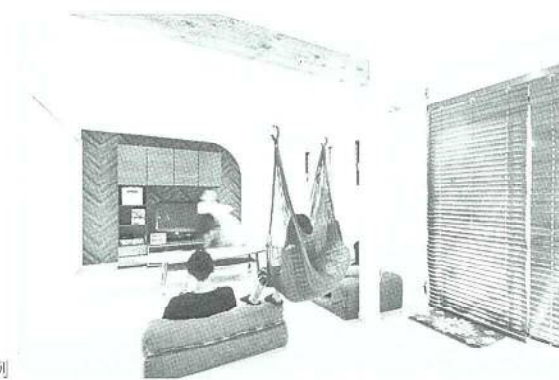
今回のプロジェクトで検討した結果を踏まえて、ポラスのリフォームが展開している定価制リフォーム「再新の家すまいる」のオプションも充実させていく。

「再新の家すまいる」マイチヨイスオプション」として、「リビング横の収納を出勤アイテムなどの専用の収納にする収納充実パック」といった生活提案型のオプションを追加した。グループ全体で使用できる定価制リフォーム「再新の家すまいる」のツールなども整備し、ポラスのリフォームだけでなく、リフォーム事業を展開するほかのグループ会社でも同じ定価制リフォームを提案する。

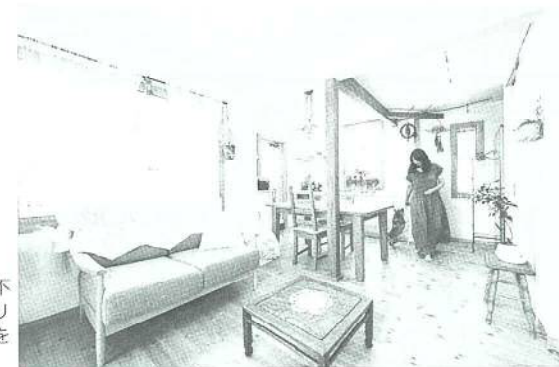
こうした取り組みを進めていくことで、グループ全体で提案型のリフォームを推進しながら、リフォーム事業のさらなる成長を推し進めていきたい方針だ。



女性視点でのリフォーム提案を形にするために、事務スタッフも含めて、家事や子育てなどの生活上の困りごとを出し合い、提案メニューを具体化していった



築23年の住宅を  
リフォームした事例



日々の生活の不  
満を解消するリ  
フォーム提案を  
行った事例