



# 自社の得意分野 ～ 省エネ・耐震改修など お客様に伝わっていますか？

～効果的な情報発信とポータルサイトの活用～

1. 住宅リフォーム市場の課題
2. ChatGPTが・・・という時代に、効果的に情報発信するには
3. リフォーム事業者検索サイト「リフォーム評価ナビ」の特長



# 1.住宅リフォーム市場の課題

---

# リフォーム市場の課題（消費者にとって）

消費者には知りたいことや不安・心配事が多いが・・・



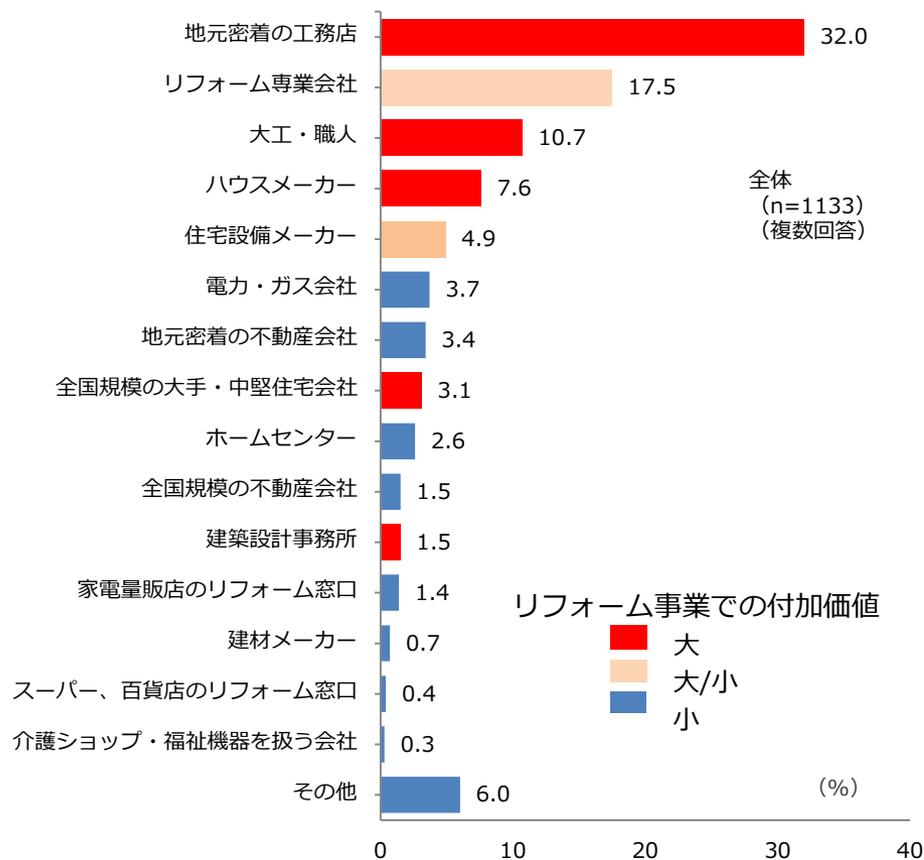
事業者についての適切な情報を提供する必要がある

【出典】一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会  
「住宅リフォームに関する消費者・事業者に関する実態調査（2023年2月報告）」

# リフォーム市場の課題（事業者にとって）

異業種からの参入や紹介ビジネスが増えているが・・・

## リフォームの依頼先



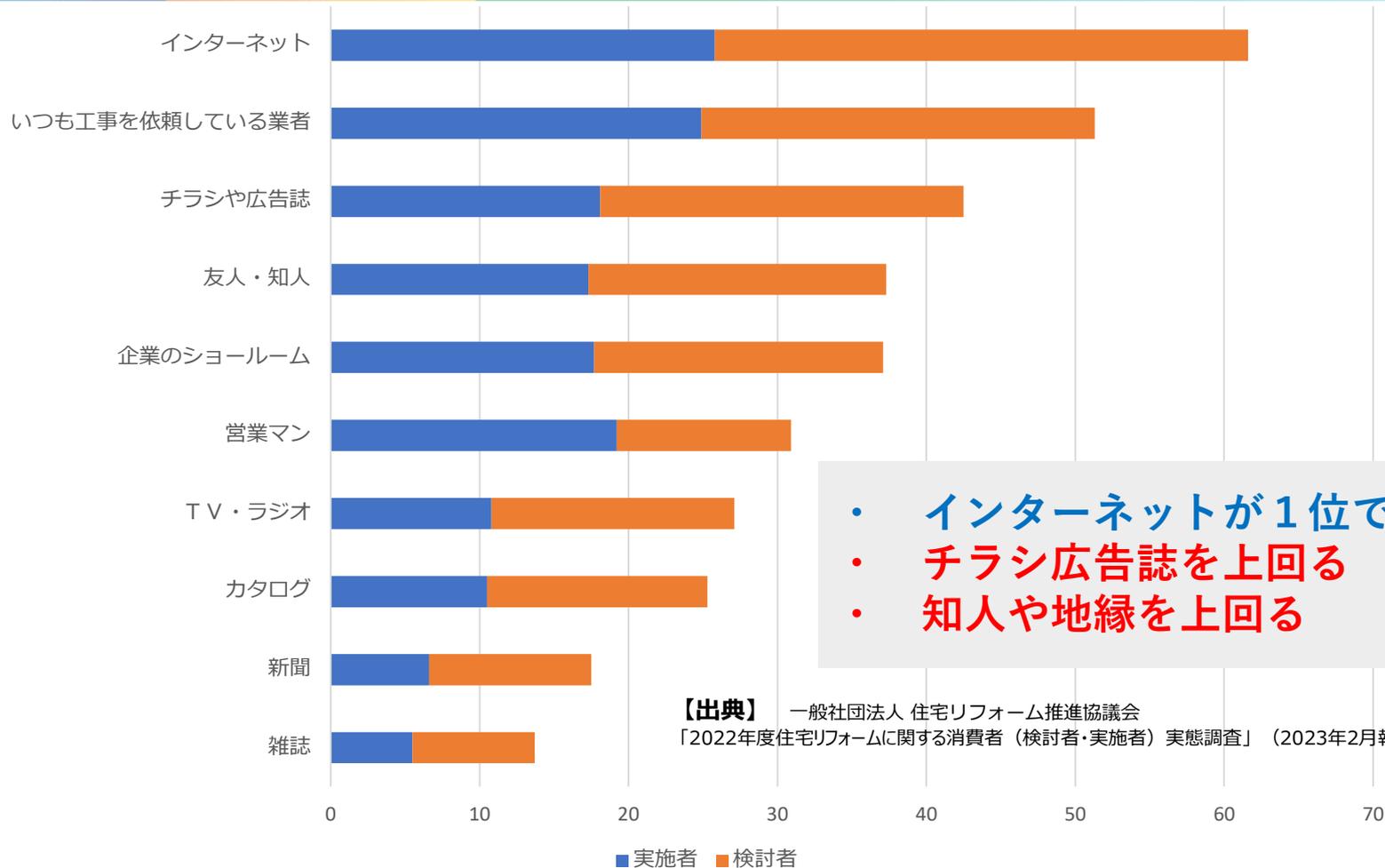
- 異業種からの新規参入の増加
  - ・DIY店、家電量販店、ガス器具店など
  - ・不動産、デパート、損保会社など
  - ・アマゾン、楽天などのネット通販

- 元請の粗利は一般に30%以上

- 施工店の下請け化の進展
- 価格の信頼性にも問題が

消費者と事業者を  
直接、結び付ける  
必要がある

# リフォーム検討時の情報源



- ・ インターネットが1位である
- ・ チラシ広告誌を上回る
- ・ 知人や地縁を上回る

【出典】 一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会  
「2022年度住宅リフォームに関する消費者（検討者・実施者）実態調査」（2023年2月報告）

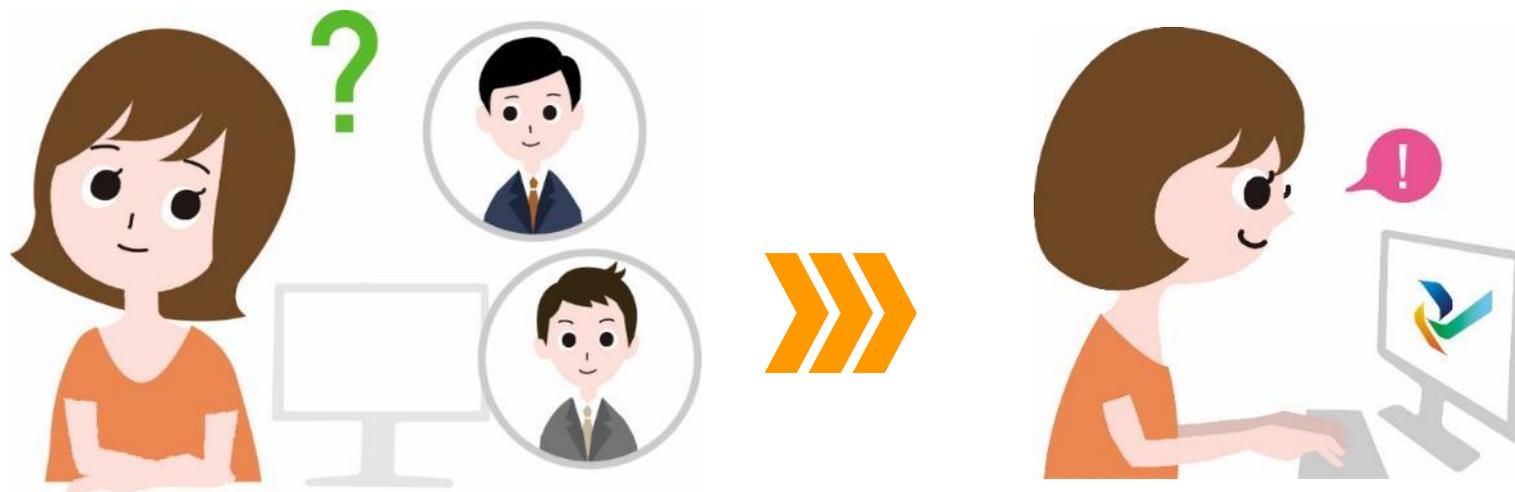
リフォーム検討客のネット利用が**加速度的に**

## 2. ChatGPTが・・・という時代に、 効果的に情報発信するには

---

# リフォーム市場でのネット活用法

インターネットにおける「効果的な情報発信」とは



ユーザー(消費者)がリフォーム会社(事業者)を探そうとした時に「見つけてもらやすい」ことが重要

# 「自社の強み」を訴求できている？

## 政策課題に対応した新築・リフォーム

(=補助金・支援制度を適用できる工事)

について、ユーザーから聞かれたときに回答できるか？

実際に発注された場合に、**対応できるか？**



## 政策課題に対応した新築・リフォーム

に対応できる **技術力「強み」を訴求できているか？**

販促チラシ・自社ホームページ……



**「自社の強み」を訴求した自社ホームページは**  
どれだけ**閲覧・アクセス**されているか？

# 「自社の強み」を訴求できている？

---

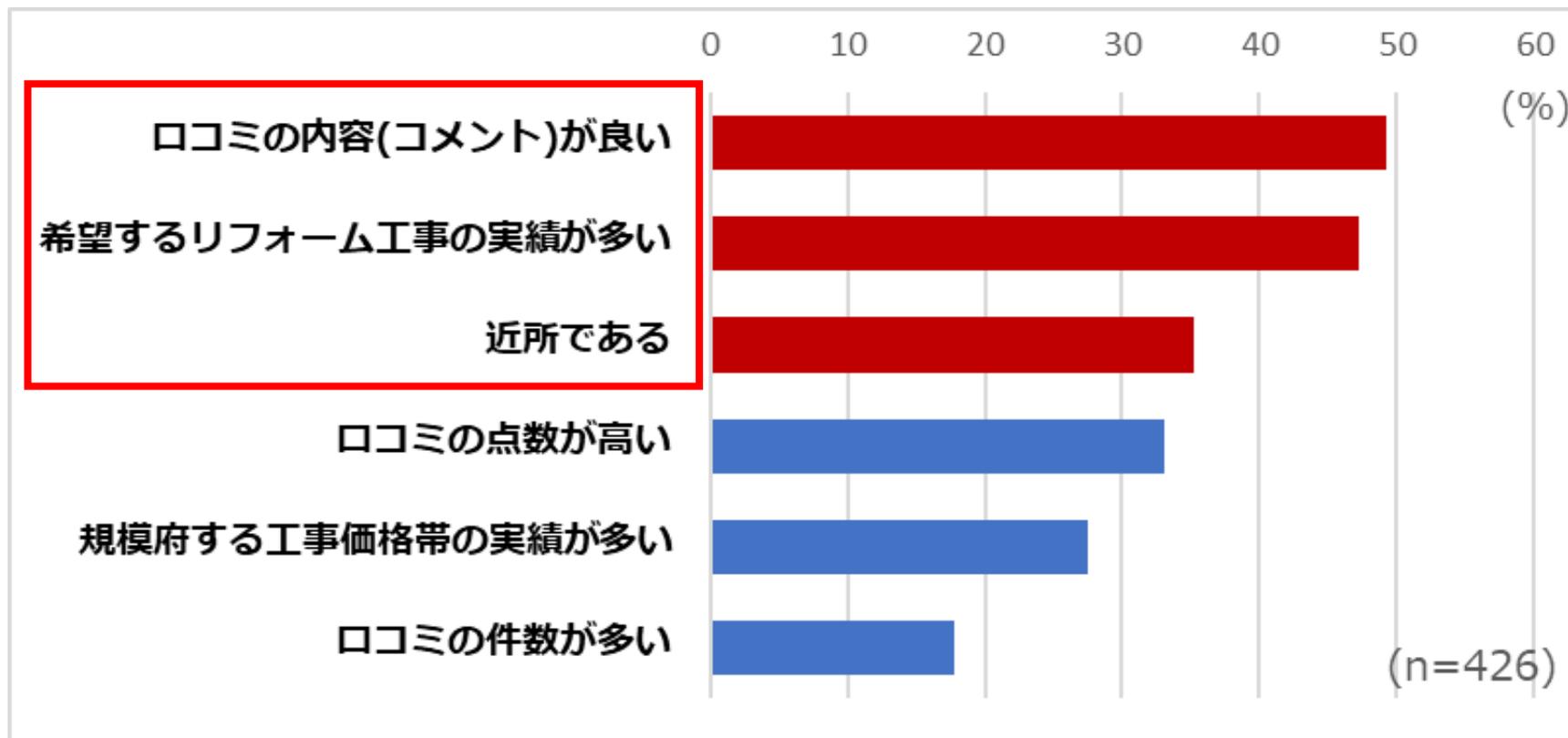
外注して、かっこいい、素敵な  
「自社ホームページ」があればOK？

自社ホームページに、  
「社長ブログ」を掲載すればOK？



リフォーム検討中の施主さんは  
「何」を見て、依頼先を決めているの？

# 見積依頼する事業者を選ぶ際に 最も重視した点



(出典) リフォーム評価ナビ 2019年度お客様調査結果  
※TOP6のみ記載

消費者は ①口コミ ②実績 ③近所 を重視して  
事業者を選んでいる

# ① 口コミ を、どう捉えるか???

事業者選び  
3大決定要素の  
ひとつ

(ホームページを含む)  
過剰、推測や噂による  
セールストークだらけ

ネットの情報は  
ファクト? フェイク?

とにかく情報が氾濫

ネット匿名レビュー  
の信頼性に疑問視...

口コミの数が人気の評価に繋がり易い



でも、ホント～～に、リフォームを実施した真の施主の口コミなのか?  
公正中立に比較するには **共通のテーブル** が必要では。

## 健全なリフォーム市場の発展には環境整備が必要

### 社会全体にとって

- ・人口減・空き家増(14%)で新築からストック活用へのシフトが必要
- ・政府は「リフォーム・中古住宅流通の倍増」を目標  
→ **リフォーム推進が急務**

### 消費者にとって

- ・リフォームには、不安と不満だらけ
- ・価格の妥当性がわからない
- ・事業者の信頼度がわからない
- ・悪徳リフォームの事件も  
→ **依頼を見合わせる**

### 事業者にとって

- ・異業種からの相次ぐネット参入、下請け化  
(中間マージンが発生)
- ・紹介ビジネスには手数料  
(工事費の●%)  
→ **担い手が失われる**

★消費者と事業者の「情報格差の解消」に着目

もし、信頼できる  
リフォーム事業者の  
検索サイトがあれば……

- ・ **口コミで選ぶ信頼の事業者**
- ・ 見積り合せて適切な価格

+

- ・ **情報発信で元請け受注**
- ・ 直接契約で適正な価格



リフォーム工事に付加価値を付ける  
「真の担い手」による消費者への情報発信

↓  
リフォーム評価ナビの意義

# 口コミを **読んで、書いて、納得** のリフォーム

公正・中立な財団運営のリフォームポータルサイト

エリア/条件から業者を探す

口コミを探す

リフォーム事例を見る

都道府県

市区町村

住居形態

工事内容

検索

1つのみ選択

性能向上リフォーム

耐震改修

省エネリフォーム

バリアフリー・介護リフォーム

一般的なリフォーム

総合リフォーム

水回り空間

設備工事

内装工事

外壁・屋根改修

外構・造園

クリア

設定する

リフォームに関するお役立ち情報を見る

公正・中立な財団運営のリフォームポータルサイトです。各都道府県の建築住宅センター等と連携し、地域密着の運営を行っています。

続きを読む

公正・中立な財団運営について

① 口コミ

と

② 実績

と

③ 近所

を

共通のテーブルで  
相互比較して  
情報提供

リフォームを検討しているお客様が

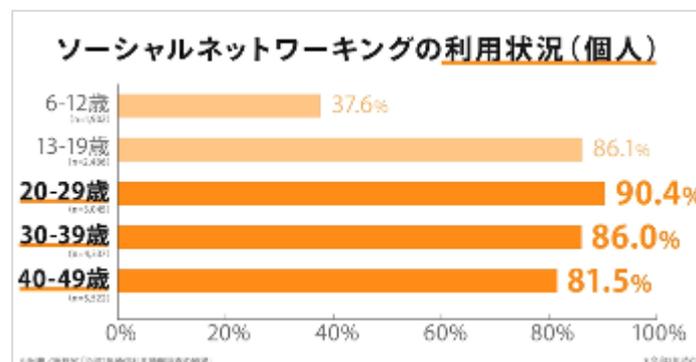
**耐震改修 ・ 省エネリフォーム ・ バリアフリー・介護リフォーム**

を得意としているリフォーム事業者を検索できる。

# 多様化するネット集客方法

ホームページ・ポータルサイトに加え、SNSでの集客も重要

■表1. 日本におけるSNS利用者数



ポータルサイト



ホームページ



それぞれの特徴を捉え、上手に連携し、ターゲットやシーンによって使い分けることが重要

### 3.リフォーム事業者検索サイト 「リフォーム評価ナビ」の特長

---

# リフォーム評価ナビの仕組み

## リフォーム事業者を探すためのポータルサイト

リフォーム評価ナビは、一般財団法人が運営する公正・中立なリフォームポータルサイトです。  
会社情報・口コミをもとに、リフォーム会社を選べる「安心」と「信頼」のサイトです。



### 納得のリフォームは口コミがポイント

お客様の「満足のいくリフォームをしたい」という想い。リフォーム会社の「お客様に満足いただき、適切な評価で次の顧客につなげたい」という想いを口コミが繋がります。

国交省採択サイト・消費者向けガイドブック掲載

# リフォーム評価ナビの特長

## 「リフォーム評価ナビ」サイトの全体像

### ①会社情報ページ

### ②口コミページ

### ③リフォーム事例ページ

### ④会社の魅力をもっと (アピールポイントページ)



日本木造住宅耐震補強事業者協同組合[木耐協]  
一般社団法人 リフォームパートナー協議会[RECACO]

実際の施工事例写真、コメント、工事費、  
使用した建材メーカー・・・等

消費者に自社の得意分野や信頼性を伝えやすい

# リフォーム評価ナビの特長

## 登録後のフォローアップメニュー

PRページ ▶

### 3 お客様の反響と改善策

リフォナビ活用レポート ▶

### 4 リフォナビMANAVI

リフォナビ eラーニング ▶

ITツール戦略のすすめ ▶

リフォナビ活用ヒント ▶

セミナー・研修 ▶

### 5 事務手続き等

ご利用金額 ▶

ガイド・各種様式集 ▶

パスワード変更 ▶

事務局への問合せ ▶

2022.01.26

SNS等を活用した集客に役立つ動画コンテンツ【ITツール戦略のすすめ】公開！

いつもリフォーム評価ナビをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。本日、新しい動画コンテンツ動画を事業者管理サイト内に公開いたしました。【ITツール戦略...

## リフォナビ MANAVI



### リフォナビeラーニング

お客様から選ばれる事業者になるために、「リフォーム評価ナビ」活用のポイントを動画で学べます。

詳細はこちら ▶



### ITツール戦略のすすめ

SNSを使ったコミュニケーションを中心に、ITツールを活用した集客のポイントを動画で視聴できます。

詳細はこちら ▶



### リフォナビ活用のヒント

「リフォーム評価ナビ」を活用している登録事業者様やお客様の実際の声から、営業活動のヒントを知ることができます。

詳細はこちら ▶



### セミナー・研修

ポータルサイトの特徴と「リフォーム評価ナビ」の活用方法などのセミナーを随時開催しております。

詳細はこちら ▶

## 「リフォナビ MANAVI」

受注力UP、サイトの有効活用のための登録事業者限定のさまざまなコンテンツ

# リフォーム評価ナビの特長 <事業者さん目線で>

## 特長まとめ

### 1 適切なSEO対策により Googleなどの検索で 上位表示され消費者の目にとまる

とくに、エリア名+「口コミ」「評判」などのワードに強い。  
リフォームの意欲が高い「比較検討客」が閲覧するサイト

### 2 充実の会社情報を消費者に向けて常に開示できる

自社HPの代わりになるほど、充実した情報の掲載が可能  
情報開示型のため、常に消費者の目に触れるアピールができる

### 3 紹介料・成約料なし 比較的、低廉な料金設定

財団運営による安心・信頼のリフォームポータルサイト  
高額な登録料や、紹介料・成約料はいっさいなし