

# アメリカから感謝の手紙 リフォームマッチングサイトが出会い生んだ

東京・府中市でリフォーム会社「アイモアスペース」を営む相川一さんには、大切にしている顧客との思い出がある。

「アメリカ在住の女性の方です。日本にある実家を耐震リフォームしようと言われたのですが、海外に住んでいる都合上、実際にリフォーム会社と会うことができず、過去何度かのリフォームは全部失敗。家は大変な状況になっていました」

## 「お金には換えられない宝物です」

そんな女性がリフォームマッチングサイトを通じて見つけた会社の1つが、アイモアスペースだった。相川さんは女性の実家に繰り返し足を運び、丁寧な調査・見積もりを行った。過去の失敗もあり、女性は半年にわたって逡巡したが、丁寧な対応に安心し、ついに相川さんの会社に依頼することを決めた。



LIXILが運営するリフォームマッチングサイト「リフォームコンタクト」

工事が終わってしばらくして、相川さんの元に一通のエアメールが届いた。帰国し、初めて改築された実家を見た女性から。そこには、「見違えるように家が奇麗になった、機会があればまたお願いしたい」と感謝の言葉がつけられていた。「とてもありがたいですよ。こうしたお客様の手紙は、お金に換えられない大切なものです」

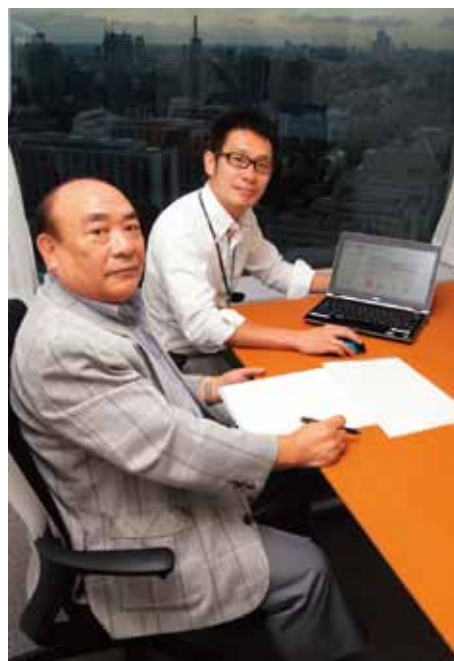
## 「馴染みのリフォーム会社」を いかに見つけるか

女性が利用したサイトは、総合住生活企業「LIXIL（リクシル）」が運営する「リフォームコンタクト」だ。

同社の石川貴浩さんは「リフォームにはいわゆる『定価』がないこともあり、いかに信頼できるリフォーム会社選びをするかがポイントです」と語る。

「このサイトは、そうしたどこに頼めばいいか悩んでいるリフォーム希望者とリフォーム会社の『出合いの場』となることを目指しています」

同サイトではそうした出会いを実現するため、



利用者からの手紙を手取る相川一さん（手前）。奥はLIXILの石川貴浩さん

住所別のリフォーム会社の検索や、利用者による「評価」の公開、また幅広いリフォーム関連情報の配信などに努めている。また大手メーカーならではの安心感も、利用者とリフォーム会社双方から信頼を集める要因だ。

相川さんによれば、リフォームコンタクトを通じて出会った利用客が、その後も「お得意様」となってくれることも少なくないという。2回目からはサイトを通さない形になるが、石川さんは「それでもいい」と言う。

「お客様が信頼できるリフォーム会社さんと出会えれば、それだけリフォーム業界が活性化します。LIXILとしては、それこそが願いです」

株式会社LIXIL

リフォームコンタクト <http://reform-contact.com/>

