



2018年2月27日

一般財団法人 住まいづくりナビセンター

“安心リフォーム”実現のための環境づくりに貢献

## リフォーム事業者検索サイトで、 リフォーム情報サポートガイドの提供を開始

— チャットボットが、お客様の知りたい情報へご案内 —

一般財団法人 住まいづくりナビセンター（東京都中央区、理事長：坂本 功）は、満足のいくリフォーム工事を実現するために必要な情報を提供する、リフォーム事業者検索サイト「リフォーム評価ナビ」を運営しています。

この度、「リフォーム評価ナビ」では、2018年2月27日より、自動応答システム（チャットボット）を活用したリフォーム情報サポートガイドの提供を開始しました。このサポートガイドをご利用いただくことにより、当サイトを訪れたお客様は、お探しの情報をより早く見付けることができるようになり、お客様の利便性は格段に向上することが期待されます。

### 【概要】

- 当サイトには多くのリフォーム情報を掲載しており、様々なリフォームニーズを持ったお客様が来訪しますが、自身が探している情報を収集することが難しく、リフォームの実施に至らない方もいました。
- そこで、リフォーム評価ナビでは、チャットボットを活用して、ニーズが多いリフォーム情報を予め表示する他、「補助金」などの知りたい情報のキーワードを入力すると、対話形式で、サイト内に掲載されているリフォーム情報へ案内するサポートガイドを開発しました。
- これにより、探しているリフォーム情報を、より簡単に入手できるようになるため、お客様の利便性が向上すると共に、当サイトを活用して、リフォーム知識を高め、満足のいくリフォームができるお客様を増やしていきたいと考えています。

→詳細は次頁をご参照ください。

### ■本件に関するお問合せ先

リフォーム評価ナビ

検索

<https://refonavi.or.jp>



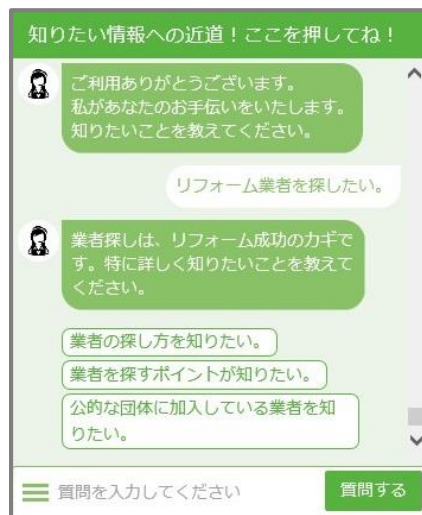
一般財団法人 住まいづくりナビセンター リフォーム評価ナビ事務局 担当：山内・小林  
TEL：03-5166-9053 FAX：03-5166-9054 E-mail：info\_contact@refonavi.or.jp  
〒104-6201 東京都中央区晴海1-8-12 晴海トリトンスクエア オフィスタワーZ1F

# Press Release

## 1. サポートガイドの利用イメージ

- ① 「リフォーム評価ナビ」サイトのTOPページ右下にある、サポートガイドをクリックします。  
(下図 赤丸部分)
- ② サポートガイド画面が開くので、予め表示された知りたい情報を選択します。選択肢に該当する項目が無い場合は、自由入力欄に「補助金」など知りたい情報のキーワードを入力します。
- ③ サポートガイドが、対話形式で、サイト内に掲載されているリフォーム情報へ案内します。

<TOPページ>



<サポートガイドイメージ>

## 2. サポートガイドの特長

- ① サポートガイドが24時間対応し、ニーズが多いリフォーム情報を予め選択肢として表示する他、知りたい情報のキーワードを入力すると、サイト内に掲載されているリフォーム情報へ案内します。
- ② リフォームのお役立ち情報だけでなく、都道府県名を入力すると、エリアを絞った事業者一覧ページを表示することもできます。
- ③ 解決しない場合は、リフォーム評価ナビ事務局への問合せが簡単にできる仕様になっています。
- ④ このサポートガイドは、お客様の当サイトの利用状況や、今までに蓄積されたお客様からのお問合せへの回答ノウハウ、当財団が実施した調査結果等を元に、リフォーム情報の提供を行っています。

## 3. サポートガイド開発の背景

これまで、リフォームについて情報を得たいお客様は、サイトに掲載している豊富な記事コンテンツの中から自身で探し出すか、リフォーム評価ナビ事務局へ問合せいただいていた。

しかし、自身が探している情報を得るのに時間がかかってしまったり、若しくは、上手く探し出せないお客様もいる状況を受け、個別のニーズに合う必要な情報を簡単に提供することができるよう、このたび、チャットボットを活用したリフォーム情報サポートガイドを開発することにいたしました。

サポートガイドは、「費用」「リフォーム業者の探し方」などニーズが多いリフォーム情報を予め選択肢として表示する他、「補助金」など知りたい情報のキーワードを入力すると、対話形式で、サイト内に掲載されているリフォーム情報へ案内するため、必要なリフォーム情報を簡単に入手できるようになります。

なお、このサポートガイドは、お客様が探している情報をスムーズにご提供できるよう、利用状況等を分析して、今後も情報を充実させていく予定です。これにより、お客様の利便性の向上を図り、当サイトを活用して満足のいくリフォームができるお客様を増やしてまいります。

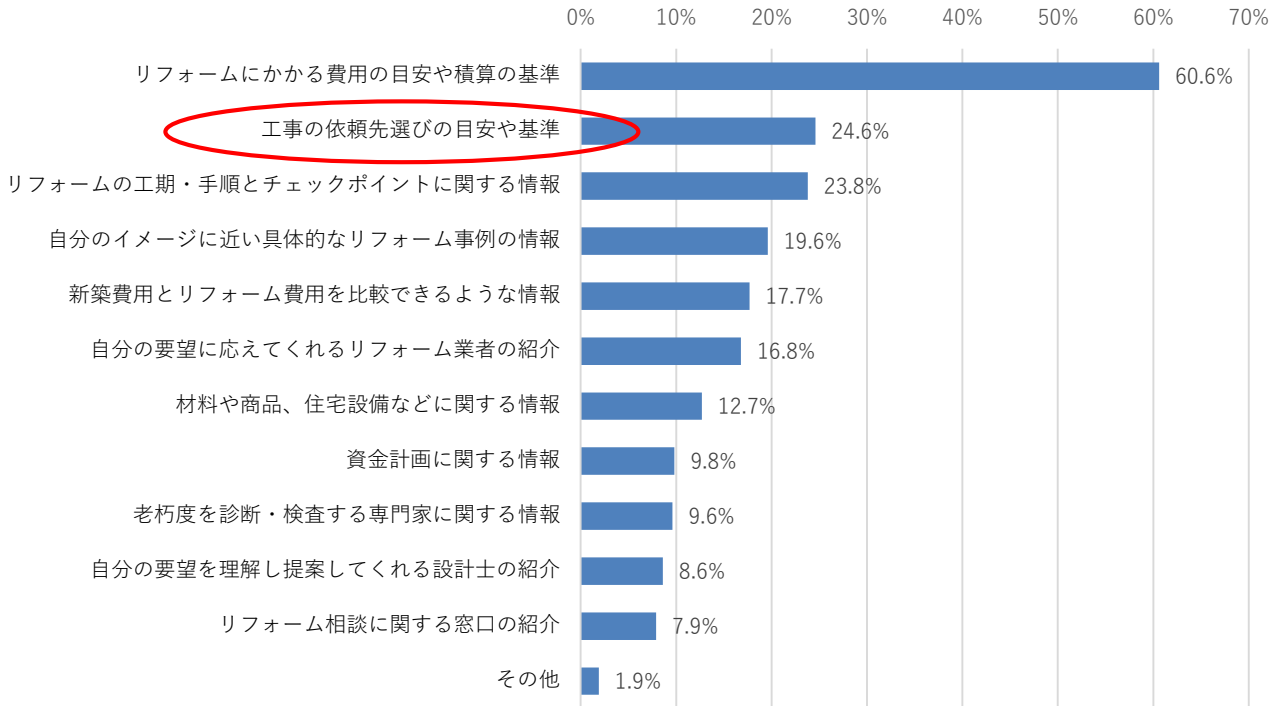
# Press Release

## 参考 1：消費者が不足していると感じているリフォーム情報

### ◆資料 1

不足しているリフォーム情報（3つ以内で回答）

不足しているリフォーム情報は「費用の目安」に次いで、「工事の依頼先選びの目安や基準」



【出典】 資料1 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会「インターネットによる住宅リフォーム潜在需要者の意識と行動に関する第10回調査報告書」（2017年3月報告） 調査全体数：n=1000

# Press Release

## 参考2：「リフォーム評価ナビ」とは

「リフォーム評価ナビ」は、年々拡大するリフォーム市場を背景に、国土交通省のリフォーム推進政策の一環として補助事業※1に採択された、非営利の「リフォーム事業者検索サイト」です。2011年4月に運営を開始しました。消費者の利用料は無料。また、登録事業者も、当サイトを通して工事の契約が成立した際の成約手数料は無料※2。登録事業者は年々増加し、全国で960事業者が登録しています。（2018年2月20日現在）一般財団法人が公正・中立な立場で運営するサイトなので安心して利用することができます。

当サイトでは、消費者が、口コミによる評価を参考にリフォーム事業者を選び、工事後はご自身の経験を投稿いただきます。サイトに登録されているリフォーム事業者は、会社情報を掲載して消費者に情報を発信し、口コミをカギに、消費者の満足のいく工事を実現します。当財団は、口コミを管理し、サイトの運営を行います。

このように、当サイトは「消費者」「リフォーム事業者」「当財団」の三者が協同で育てていくサイトです。

消費者がリフォームを思い立ったときに、最も悩むのが施工を依頼するリフォーム事業者の選定です。当サイトの一番の特徴は、過去にリフォームをされた方が、事業者の対応やリフォームの仕上がりに関して率直に評価し、口コミを掲載していること。消費者は、地元のリフォーム事業者に対して寄せられたリフォーム経験者の口コミを参考にして、事業者に匿名問合せや見積依頼が無料ででき、信頼できるリフォームのパートナーを効率良く選ぶことが可能です。

さらに、リフォーム依頼者が、工事終了後に口コミ評価を直接財団に投稿できるという仕組みを設けているので、依頼者の「リフォームで満足を得たいという願い」と事業者の「顧客満足と高評価を得たいという想い」が重なり、納得のいくリフォームが生まれます。



< TOPページ >

※1 リフォーム評価ナビは、国土交通省「平成28・29年度 住宅ストック維持・向上促進事業」の採択を受けています。

※2 リフォーム事業者検索サイトの多くは、成約手数料（工事費の6%程度）が発生しますが、消費者には、ほとんどの場合において知らされていません。

運営機関【一般財団法人 住まいづくりナビセンター】 理事長：坂本 功

2011年1月設立。良質な住まいづくりの実現に向け、公正・中立な立場から、お客様へ総合相談や情報発信を行っています。