

ストック型社会への転換・  
リフォーム市場の活性化

## 「WEBを活用した畳替えサービス」のご紹介

大建工業株式会社 リテール営業部

### はじめに

大建工業株式会社(以下当社)は富山県南砺市を本社とした建材メーカーである。経営理念として「人と空間・環境の調和をテーマに顧客本位の経営を行う」を掲げ、住空間事業、エコ事業、エンジニアリング事業の3つをコア事業とし、新たな「暮らし価値」の創造をしている。本年度創業70周年となり、次の10年に向けて「消費者目線」をキーワードの1つとして新たな価値提供を行うべく、NETを活用した畳替えサービスを行っている。

### 当社と畳業界との関わり

畳の芯材である「畳床」は元来、稲藁を原料とした「藁床」を使用していた。しかし近年は都市部における原料の集荷の問題や、そもそも稲刈り時に稲藁を細かく刻んでしまう事などが原因となり、原料の稲藁の調達に難しくなっている。

当社は木質繊維板である、「インシュレーションボード」を昭和34年より製造している。インシュレーションボードとは、廃木材や製材端材などのリサイクル資源を繊維状に細かくして板状に成形したものである。加工が容易でかつ、吸放湿性能、断熱性能、吸音性能などに優れ、住宅用の天井材、壁材など様々な用途で使用されている。

当社は早くからインシュレーションボードの特性を生かして、畳床へと用途開発を行っていた。インシュレーションボードを主材料とした畳床は「建材床」と言われているが、現在は建材床が畳床の主流となっている。当社はインシュレーションボード製造の国内トップメーカーであり、「建材床」の80%以上は当社製品となっている。

### 和紙おもてについて

畳表には古来から、イ草と呼ばれる天然の材料が広く使われている。イ草の主な産地は熊本県八代地方であり、現在でも高級イ草の代名詞となっている。近年は国内のイ草農家の減少に伴い、中国などから輸入される安価なイ草の割合が増えている。イ草を使った畳表には調湿機能などがあり、かつ人によってはリラックスできる独特の香りがするなどの長所がある一方で、年月が経つと色あせが目立つ、ささくれる、ダニやカビの温床になりうる、などの短所もある。

そこで当社は機械すき和紙を原料とした畳表「ダイケン健やかおもて」を開発し、1996年から製造・販売をしている。

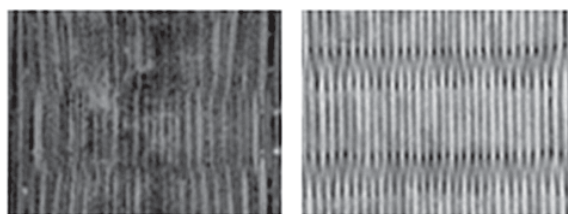
「ダイケン健やかおもて」は機械抄き和紙をコヨリ状に撚って、樹脂コーティングを施した材料を織機で織り上げたものであり、主に4つの特徴がある。

#### ダニ・カビの発生はイ草おもてに比べてわずか

従来のイ草おもてと比べてカビの発生がわずかな為、カビをエサとするダニが発生しにくくなる。

#### <カビ抵抗性試験>

気温28℃、湿度97%の条件で28日間カビを培養



イ草

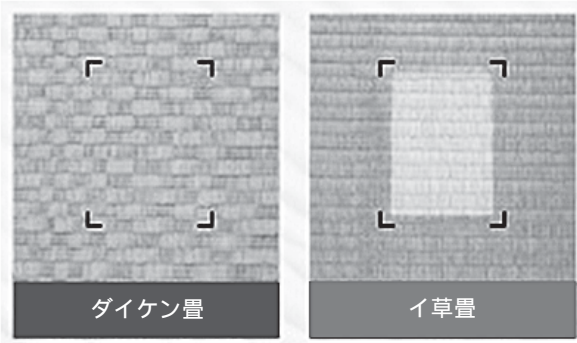
当社和紙畳おもて

## お手入れ簡単でキレイが続く

日焼けに強く、あたらしいイ草の青々とした色が続く。

### <退変色比較試験>

約2年間に相当する紫外線を照射

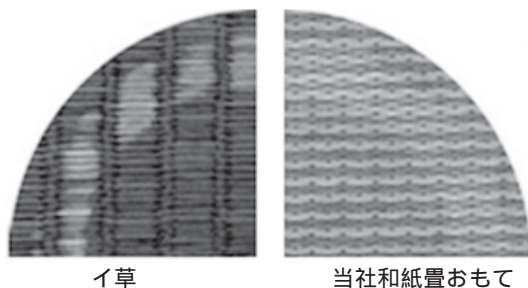


### 引っ掻いても、傷つきにくい

表面強度が強く、傷やささくれなどに強い。室内で飼育するペットがいても、イ草と比べて耐久性に優れている。

### <耐磨耗試験>

#180研磨紙、250g×2荷重で100回転後



### コーディネートが自由

上述のように日焼けに強い特性があるので、多くのカラー展開が可能であり、かつ織りの種類も豊富なので、和室だけでなくリビングやダイニングの畳コーナーにもコーディネートが可能である。



## 畳取替えサービスについて

当社は2011年6月にインターネット上で、一般ユーザーを顧客とした、畳取替えサービスを開始した。当社が提供するサービスの主な特徴として、下記3点を挙げる。

### 見積り不要のワンプライス

畳のサイズは関東間、関西間など地域性や住宅の規格によって異なる。部屋の形状に合わせて製作をするので、厳密に言えば全ての畳の大きさは異なる為、オーダーメイドで作るものである。しかしサイズの大小に関わらず、畳替えについては1畳あたりで定額の価格設定を行った。また部屋の形状によって一部角欠け加工などが必要になった場合でも、原則として追加料金無しという形で、お客様への明確な価格提示を行っている。

### 表替えは即日、新調入れ替えは1週間での納品が原則

サービス提供の納期について、明確な基準を提示することで、お客様への安心感、信頼感を獲得することが狙いである。

### 全国対応(一部離島を除く)

当社が材料供給などを通じて構築した契約畳店とのネットワークを活用して、全国一律の対応を可能としている。

お客様は当社が運営する畳取替サービス提供サイトを訪問した際に、まずは畳に関する様々な知識や情報を入手できるよう、コンテンツを豊富に準備している。また当社の畳に関心を持っていただいたお客様に対して、畳表のサンプルを無償で配布し、事前に畳の色や質感を確認できるようにしている。また、東北から九州まで全11ヶ所の当社が運営するショールームにご来館を頂き、触り心地などを体感



していただくことも可能である。

実際の注文方法にあたっては、お客様が選択しやすいように、畳替えの種別を部屋の広さ(4.5帖、6帖、8帖) サービス区分、色別に用意している。お客様は該当する商品(例：6畳、畳表替え、銀白100A)を買い物カゴに入れて決済を行う。お支払い方法は銀行振込みとカード決済に対応している。

担当者はお客様から注文を受けた後、お住まいの地域やお客様の希望日などに基づいて適切な畳店を選び、取替え作業の段取りを行う。原則として表替えは朝訪問して畳を持ち帰り、夕方には納める1日作業、新調入替えは採寸後1週間で新畳を納入する。同時に古畳の回収も実施している。

## WEBと畳替えサービスの親和性について

畳替えサービスはリフォームの中で、一般的に下記のような特徴がある。

畳は釘や接着剤などを使用して止め付けられている建材ではなく、「ぴったりと設置されているものである。

住宅を対象とした場合、概ね4.5帖、6帖、8帖の3種類に分けられ、作業規模の予測が事前に容易である。

現場で行う作業がほとんど無く、お客様の生活に掛ける負担が少ない。

従ってリフォームの中でも、予め作業規模、金額などを特定できる要素が多く、見積りが不要でシンプルなサービス提供が可能であり、インターネットビジネスと親和性が高い。

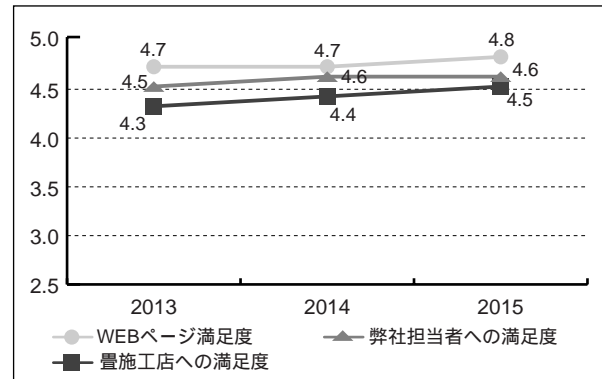
さらに当社は畳資材の供給を通じて、既に各地の畳店との関係が出来ている為、全国一律のサービス提供が可能となった。

## 顧客満足度調査について

畳取替えサービスの作業を完了した際に、お客様に完了確認のサインをお願いしている。確認の用紙に2013年より顧客満足度を理解することを目的としたアンケート項目を設けた。設問内容は13項目で、主にWEBコンテンツへの満足度 当社担当者の満足度 畳店への満足度の3つについて5段階で答えていただく設問を用意している。

アンケートの結果を年次ごとにまとめた結果、直近のデータ(2015年)で に関する平均点が4.5点、 が4.6点、 が4.8点となった。(総合評価は4.8点)

アンケートを開始以来、約2年が経過し、お客様の声を元にWEBページや当社や畳店の顧客対応について改善を重ねた結果、評点は年々向上している。特に畳施工店に関する評価が高く、お客様への良質な畳店のご紹介が、高い満足度につながっていると考え



畳取替えサービスの顧客満足度( '13-'15 評点 )

また、従来の畳は緑色の畳表に濃い色で柄が入った縁という組合せが一般的であったが、カラー畳と同色でコーディネートできる縁を揃えたところ、こちらの人気も非常に高いことが分かった。伝統的な畳を使いながらも、新しいインテリア空間を提供できている事も満足度につながっていると考え

今後も、一般のお客様にはなじみの薄い畳替え作業を、より分かりやすくWeb上で表現することで、畳への親近感を感じて頂き、畳替えサービスの実現を通じて日本の伝統的な畳文化の継承に結び付けたい。

### 【WEB畳取替えサービス】

たたみ生活通販部

<http://www.shop.tatamilife.com/>

### 【畳のことについては】

たたみ生活.com

<http://www.tatamilife.com/>