

特集 1

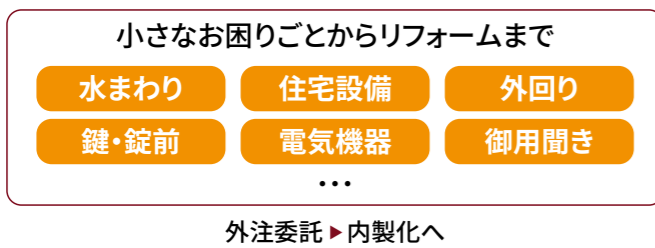
生活快適化総合企業として、お客さまの暮らしをサポートする取り組み

新しい住まいるヘルパー事業の構築

DCM株式会社(以下、DCM)では、「新しい住まいるヘルパー」事業の構築を進めています。従来から「住まいるヘルパー」事業として水まわりの修理や住宅設備・電気器具の交換などからリフォームまで、お客さまの住まいのお悩みにお応えする様々なサービスを行っていますが、実作業の多くは協力業者に委託しており、今後、職人不足が予想される中、緊急を要する住まいの補修やサービスが滞ってしまう恐れがあります。そこで、DCMの従業員がお客さまのご自宅等にお伺いして各種作業までを一貫して行う「新しい住まいるヘルパー」事業へ転換させます。

この最初のステップとして、サービスメニューの確立と「工事のプロ」として確かな技術でサービスをご提供するための

段階的・体系的な教育メニューの整備を行っています。今後、数年をかけてサービスエリアとスキルを持った従業員(住まいる担当)を増やしていく計画です。また、「住まいる担当」はお客さまとDCMをつなぐ懸け橋としての役割も担います。「お客さまのお困りごとを『キャッチ』する」をキーワードに、訪問機会の中で潜在需要を見出し、店舗従業員やリフォーム担当と連携しながらお客さまのお困りごとを解決します。さらに、「新しい住まいるヘルパー」事業は住まいの補修等にとどまりません。将来的には、お客さまが自宅をDIYリフォームする際のサポート、高齢者支援サービスや御用聞きサービスなどにも発展させていく考えです。



DIYリフォーム

DCMでは、住まいに関するお困りごとをDIYで解決したいというお客さまのニーズに対応した取り組みを強化しています。お客さまの中には自分で補修やリフォームをやりたいものの、「何を買ったら良いかわからない」「使い方がわからない」「上手にできるかどうか不安」という悩みをお持ちの方が少なくありません。そうしたお客さまに対して、単にモノを販売するだけでなく、体験できる場所や機会とノウハウも併せて提供するために開発したフォーマット(品揃えの特徴による店の類型)が「DIYリフォーム」です。スタートにあたり実践的なノウハウを獲得するため、実際に中古住宅を購入し、従業員がDIYでリフォームすることを通じて商品や道具、施工方法に関する知見を高めました。店舗ではそうした専門知識やノウハウを共有する従業員が、お客さまがご自身でリフォームを行うためのアドバイスをいたします。お客さまからは「店舗で体験することで自分でもできると自信が持てた」「事前に練習することができて良かった」「プロに依頼するよりも安くリフォームすることができた」「まだまだいろいろとリフォームしたいので相談に乗って欲しい」などのお声をいただいています。

DCMの理念を体現する「DIYリフォーム」は、2023年度末で全国35店舗に展開しています。また、当初は壁紙や床材の張り替え体験が中心でしたが、体験できるジャンルや実演メニューも徐々に拡大しています。お客さまの「暮らしの夢をカタチに」の実現をサポートするために、今後も「DIYリフォーム」がある店舗を積極的に増やしていきます。



DCM DIY place

2022年11月に、「DCM DIY place」を恵比寿ガーデンプレイス(東京都渋谷区・目黒区)にオープンさせました。「体験に特化した都市型新業態店舗」として、都市部にお住まいならではのお悩みの解決や、暮らしをより魅力的にするためのDIYアイデア・商品を提案するほか、それらを実際に店頭で試して「経験する」までの一連のプロセスを提供しています。

「DCM DIY place」の店づくりの主な特徴として、①都内の住環境についてのお悩みに関する調査を行い、この結果を反映していること、②防音など都心でのニーズが高い商品をラインナップしていること、③店内で販売している商品や道具を使ったDIYによる住空間を展示していること、があげられます。お客さまの「経験」という観点では、DIYの中で難易度が比較的高い壁紙・床材の張り替え体験をはじめ、漆喰塗り体験、電動工具のお試し体験など、様々な体験が可能なスペースと機会を提供しています。また、塗料や電動工具を使って自由に作業ができるお客さま用の工作室があることに加え、DIYワークショップも随時開催しています。相談専門のスタッフ「DIY

コンシェルジュ」が、お客さまの日常生活での課題や希望をお聞きし、最適な答えと一緒に考えるなど、ホスピタリティー溢れる体験型店舗です。また、首都圏におけるDCMの認知度拡大やDIYの普及を促進する「DCMの広告塔」の役割も担っています。



店舗向け接客支援システム「Dアドバイザー」の導入

ホームセンターでの接客業務は、スペックなどの商品情報以外にも商品の使い方や修理方法など幅広い知識が必要で商品点数も多いことから、一人前の接客ができる商品知識の習得には経験と時間が必要です。このため、DCMでは過去の接客事例等をデータベース化し、店舗従業員の接客をサポートする「2525(ニコニコ)コールセンター」*を設置していますが、お客さまのご質問によっては回答までに時間がかかり、お待たせしてしまうこともありました。こうした課題を解決するために開発したのが店舗向け接客支援システム「Dアドバイザー」です。生成AIを活用した先駆的なシステムで全店導入を完了しています。店舗従業員は携帯端末を通じて、類似事例をいつでもスピーディーに検索でき、また質の高い接客をご提供できるようになりました。

「Dアドバイザー」の特徴は、DCMの従業員向け商品知識集(約2.5万件)と「2525コールセンター」で蓄積している過去の接客事例(約6万件)をもとに生成AIが回答を導くことです。このため「Dアドバイザー」の回答精度は高く、社内資格「DCMアドバイザー」の試験問題に対して8割以上の得点を獲得しています。今後も社内データをアップデートすることにより、回答の精度を引き続き高めていきます。「Dアドバイザー」の導入により、経験の浅い売場従業員であってもベテラン並みの接客が可能となることから、お客さま満足度の更なる向上に繋がると期待しています。

* 2525コールセンター 接客支援のため独自に運用する専用のコールセンター

実現する問い合わせフロー

