

LIXIL

## 画像公開タイミングの満足度調査結果

実施期間：2022年7月13日(水)～7月22日(金) 10日間

アンケート対象者：営業部門

回答数：388名

アセット設計T スクラムチーム マコのデジタルクロー

2022年8月19日

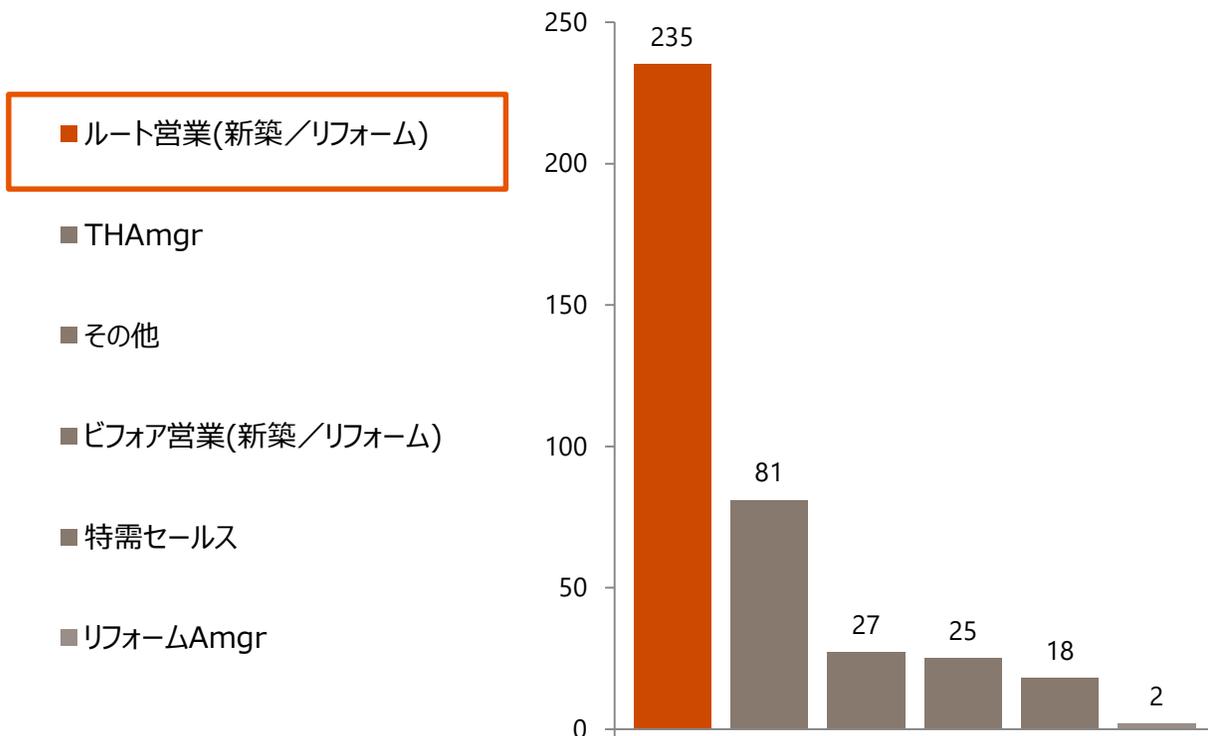


Confidential

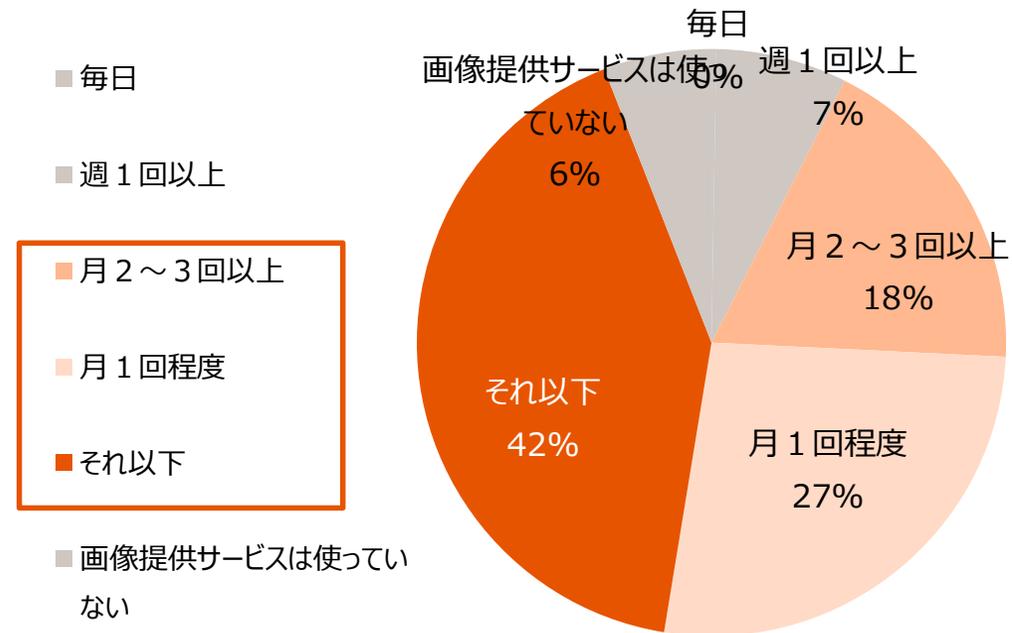
## 画像公開タイミングの満足度調査結果共有

実施期間：2022年7月13日(水)～7月22日(金) 10日間  
アンケート対象者：営業部門  
回答数：388名

- あなたの職種を教えてください。  
普段どのようなお仕事をされていますか？



- 「画像提供サービス」の利用頻度を教えてください。



**利用頻度月2～3回以下の方が全体の9割近く**を占めており、今回のアンケート回答者である営業部門の方は、使用頻度が低めであることがわかりました。

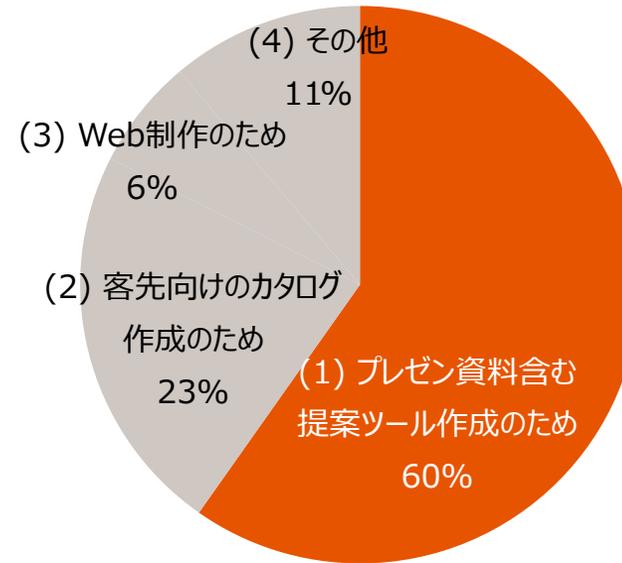
参考) [2020年ユーザーアンケート結果](#)

## 画像公開タイミングの満足度調査結果共有

実施期間：2022年7月13日(水)～7月22日(金) 10日間  
アンケート対象者：営業部門  
回答数：388名

### 商品画像をどのようにお使いですか？

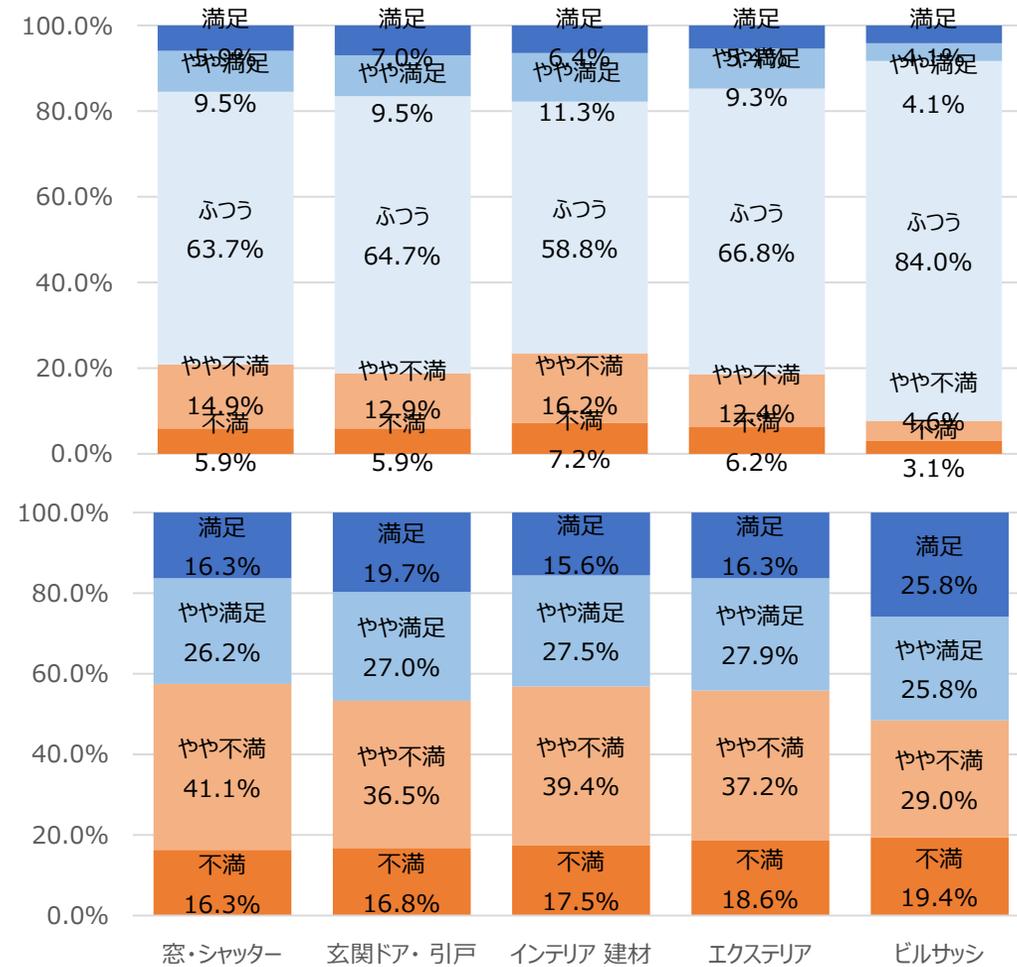
- (1) プレゼン資料含む提案ツール作成のため
- (2) 客先向けのカタログ作成のため
- (3) Web制作のため
- (4) その他



**プレゼン資料含む提案ツール作成のために使用している方が全体の6割を占めていました。**

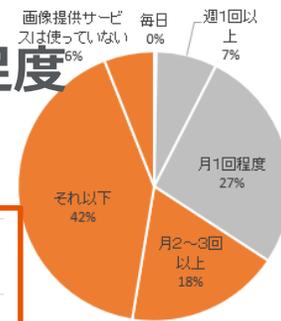
## 「ふつう」を除いた画像公開タイミングの満足度

- 商品カテゴリごとの画像公開タイミングに対する満足度を教えてください。  
使用したいタイミングでご入用の画像は公開されていますか？

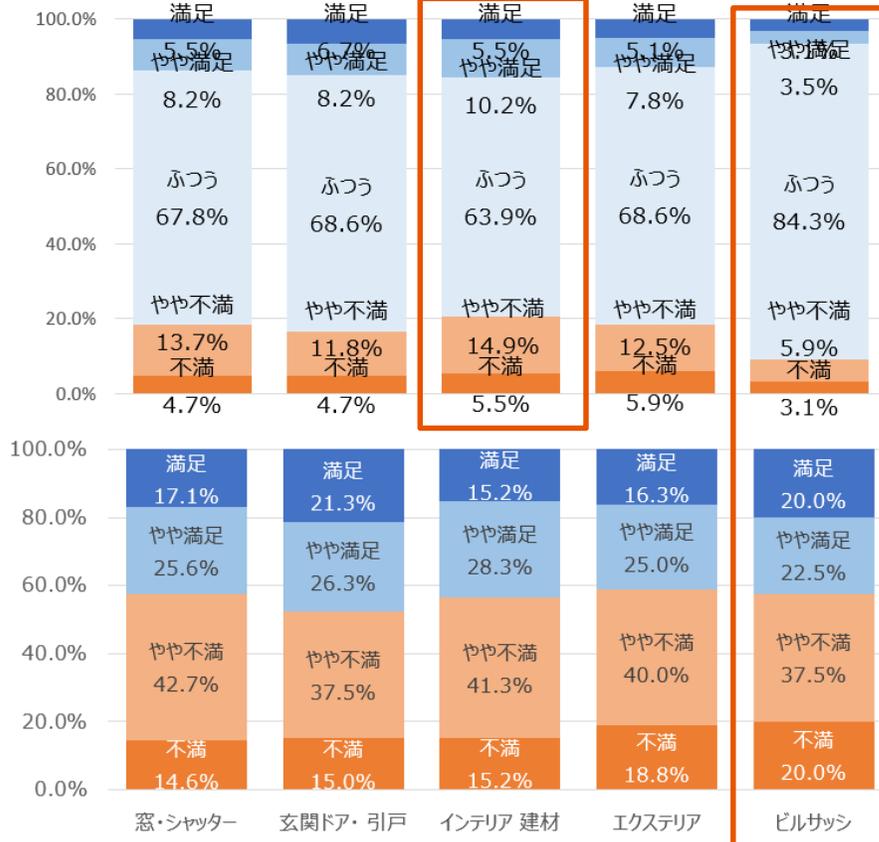


ふつうを除いた結果としては、ビルサッシ以外全体的に「やや不満、不満」が若干上回りました。

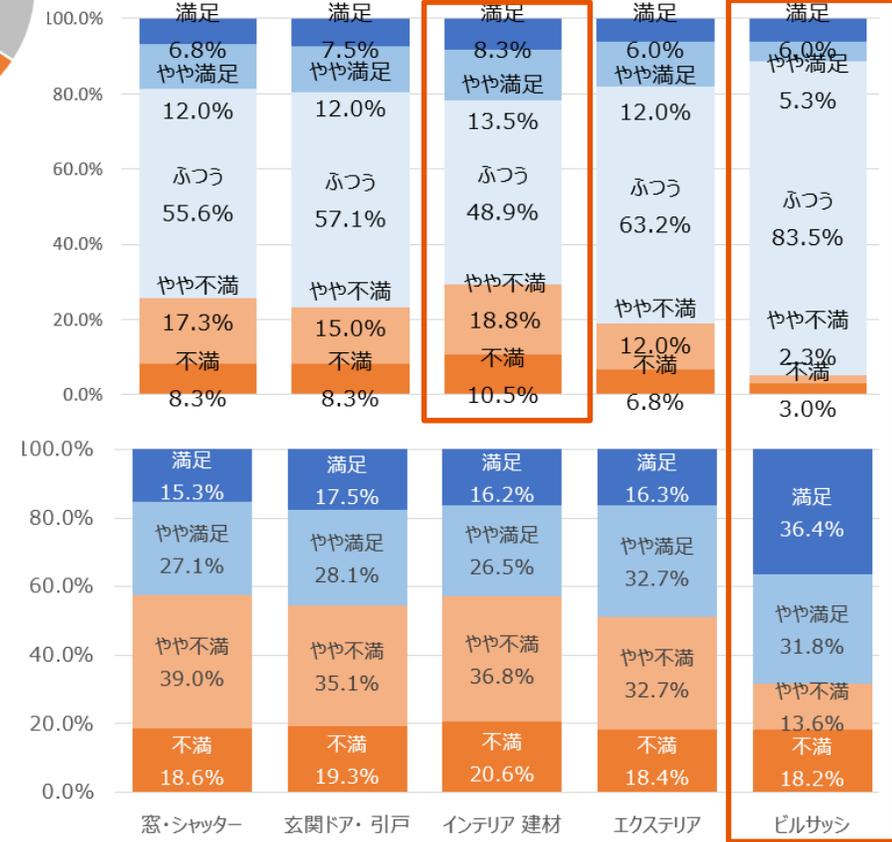
# 利用頻度別の画像公開タイミングの満足度



## ❖ 利用頻度が月1回未満の方（全体約66%）



## ❖ 月1回以上サービスを使っている方（全体約34%）



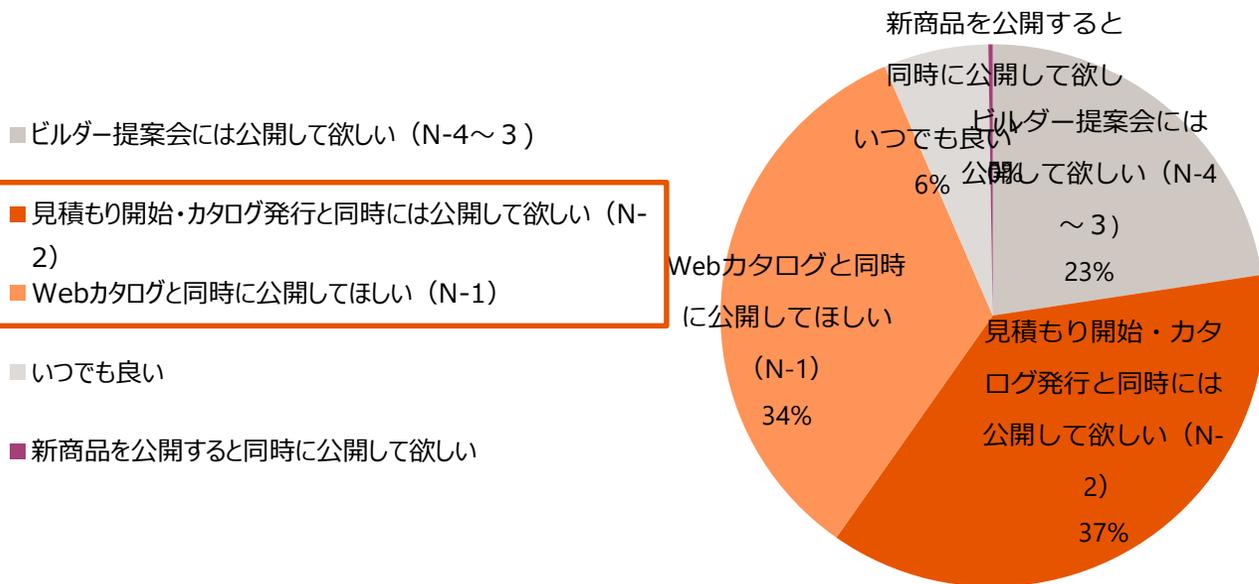
- ・利用頻度による満足度比率に**大きな変化があらわれたのはビルサッシ**で利用頻度低い方の“やや不満、不満”率 57%/利用頻度の高い方の不満率31% (▲26 p) であった。
- ・次に**違いが見られたのはインテリア**で、利用頻度低い方の不満率 20.4%/利用頻度の高い方の不満率29.3% (+9 p) であった。
- ・ふつうを除いた結果としては、**ビルサッシ以外全体的に若干ではあるが“やや不満、不満”が上回った。**

**LIXIL 利用頻度の違いによって、公開タイミングの満足度が大きく変わる傾向は見られなかった**

## 画像公開タイミングの満足度調査結果共有

実施期間：2022年7月13日(水)～7月22日(金) 10日間  
アンケート対象者：営業部門  
回答数：388名（回答率：%）

では、希望する画像の公開時期について教えてください。



**見積もり開始・カタログ発行、Webカタログと同時に公開してほしい (N-2~1) 方が全体の7割以上**を占めていました。

### コメントから分かったこと

- ✓ **発売と同時の画像提供開始では遅い。**
- ✓ 新商品の発売前の段階だと画像がなく、提案書の作成が出来ず、提案が遅れる。
- ✓ ビルダーの標準仕様を作成する時に、まだ画像が公開されていないことが多い。
- ✓ **発売前1か月前では遅いので、発売前2~3か月前に画像を公開してほしい。**

### データからわかったこと

- ✓ やや不満&不満が多かったインテリアは、満足度も高かった。（コメントからでは解明できなかった）
- ✓ 可も不可もなく「普通」が多いビルサッシは、「使ったことがない」のでふつうを選択する人が多かった。

# 2013年の資料と現場要望との乖離ポイント



## 新商品 各種販促ツールの提供時期（案）

営業 ⇒ 流通店 ⇒ コントラクターへの必要な告知・売込み期間について、2ヶ月間は必要と定義し、全体のツール計画を下記の様に見直しました。

				N-6	N-5	N-4	N-3	N-2	N-1	N	N+1
				8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
<b>市場浸透イベント</b>				HM提案会		ビルダー提案会		マイスタ	支社内覧会		SRフェア
					非住宅・デベ展						LIXPO
	ツール	IBC	提供時期 (ガイドライン)								
商品情報	主要カタログ(※1)	金/住	N-2					開始			
	Webカタログ(※1)	金/住	N-1(※2)						開始		
	サンプル帳	金/住	N-2					開始			
	HP、Biz-LIX	金/住	N								
見積り	見積りシステム(社内)	金/住	N-2					開始			発
	見積りシステム(社外)	金/住	N-1.5					開始			
提案書	汎用提案書	住	N-2		制作準備期間			開始			
	スピーDくん	金	N								売
	P@SS(カタログ)	住	N-1.5					開始			
	P@SS(CG)	住	N-0.5							開始	
画像・図面	画像サービス	金/住	N-1						開始		
	CADサービス、図面集	金/住	N								

※1: 主要カタログとは、トイレ・タイル・EXT: 総合カタログ、浴室・洗面・キッチン・サッシ・ドア・インテリア・創エネ: 部品カタログをさす。 ※2: イントラ(社内)はN-2

23%の方

37%の方

34%の方

現状の提供時期で良いと思っている方は全体の34%で、残りの約60%の方は早期登録を望んでいることがわかった。

## ＞ 今後の進め方

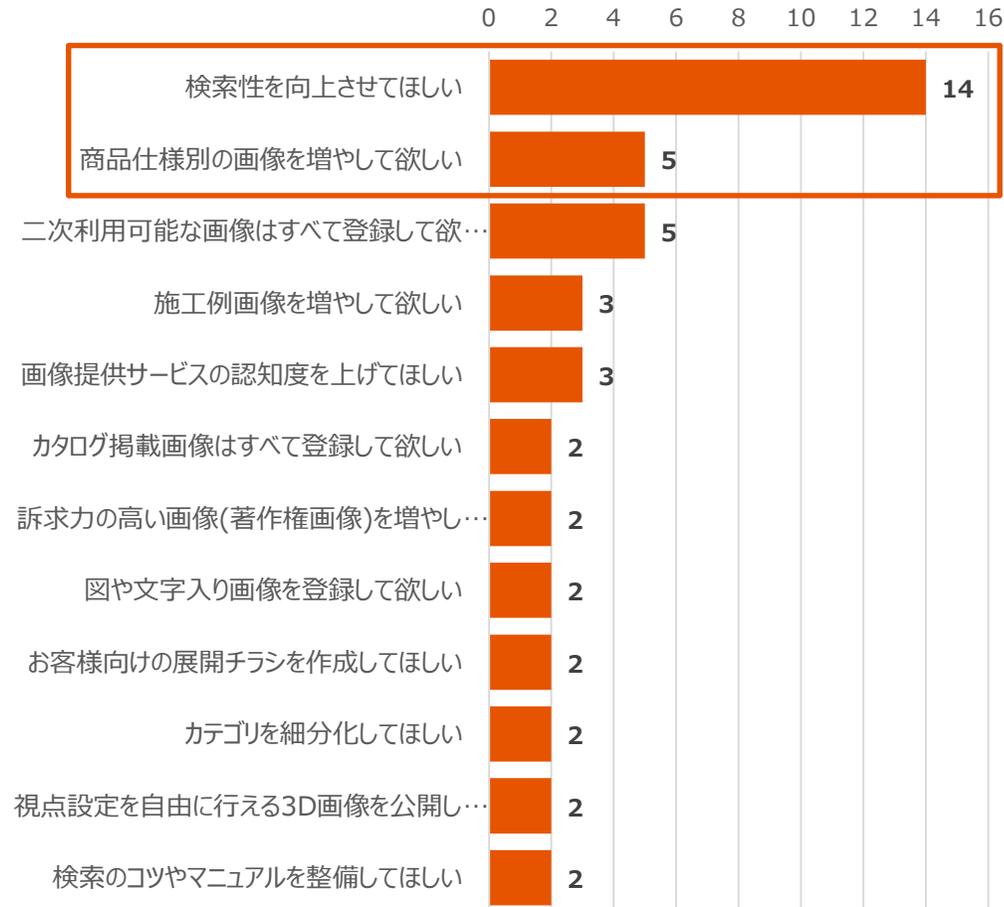
- ✓ 画像登録の依頼元である事業部へ  
「新商品画像の画像提供サービス公開は発売日N-2ヶ月を基準として制作スケジュールを進行する」協力要請をおこなっていきます。
- ✓ 「商品画像」のみならず、新商品の展開スケジュールについては、アナログとデジタルの両面でユーザーが使いやすい提供時期の検討を重ねていきます。

## ➤ 提供タイミング以外の 画像提供サービス 改善要望

## 画像公開タイミングの満足度調査結果共有

実施期間：2022年7月13日(水)～7月22日(金) 10日間  
アンケート対象者：営業部門  
回答数：388名

- 最後に、「画像提供サービス」に関してご意見ご要望などございましたら  
ご自由にご記入ください。



### 「検索性の向上」についてのご意見

#### →検索しにくい、探すのに大変

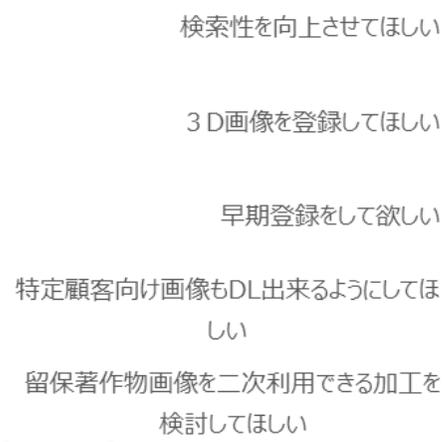
- ・ 選択の絞り込みがしづらい
- ・ 目的の画像までたどり着くまでに時間がかかる
- ・ 検索に引っかからない

### 「画像を増やしてほしい」についてのご意見

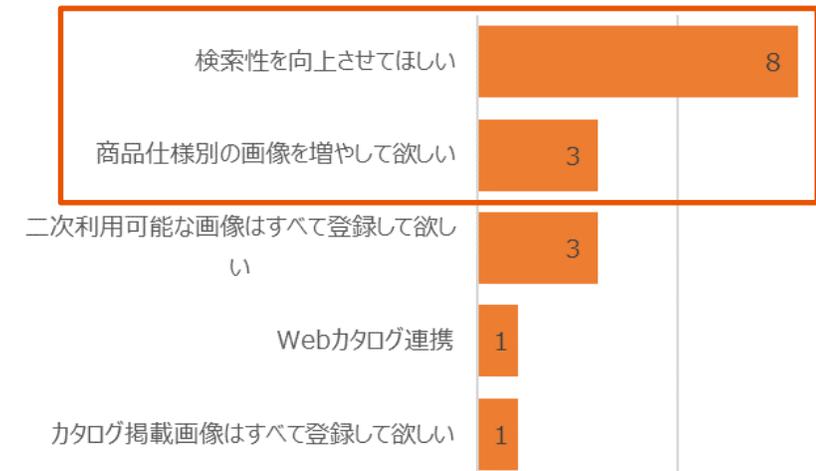
- ・ 建具カラー、取っ手カラーなどの画像
- ・ 施工例画像
- ・ 図や文字入り画像
- ・ フロント商品の画像
- ・ エクステリア商品の画像
- ・ 訴求力の高い画像(著作権画像)

# 利用頻度別・公開タイミングの満足度別の画像提供サービスへのご要望まとめ

月1回以上サービスを使っている  
(全体約34%)

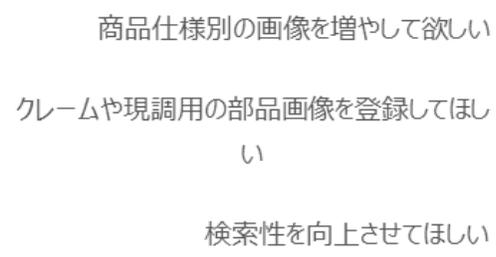


やや満足、満足 (14.5%)



やや不満、不満 (18%)

ふつう (68%)



利用頻度が月1回  
(全体約66%)



- ・設問の回答別に4つのグループに分けてご要望をまとめた。
- ・やや不満、不満と回答された方からの要望は「検索性を向上させてほしい」「商品仕様別の画像を増やして欲しい」であった。
- ・公開タイミングについてやや満足、満足と回答された方からの要望は少なかった。

# 満足度向上の施策まとめ

## 検索性向上

KPI案

離脱率▲

回遊率

検索回数

画像ダウンロード数

検索ノイズ除去のため検索軸を増やす  
(要コスト)

商品分類検索を使いやすく・分かりやすくする

単品・施工例などの画像分類で欲しい画像がピンポイントで探せる仕組みづくり

検索のコツを定期的に発信する

利用検索軸の確認  
(要コスト)

掲載カタログ情報を拡充する

提案書作成に便利なツールを紹介する

サイト内検索キーワードの確認

検索性が悪いと感じる検索方法と結果をユーザーヒアリング調査する

## 登録画像の拡充

商品仕様に合わせた画像数

利用可能な施工事例の登録数

カタログ画像提供窓口利用数 ▲

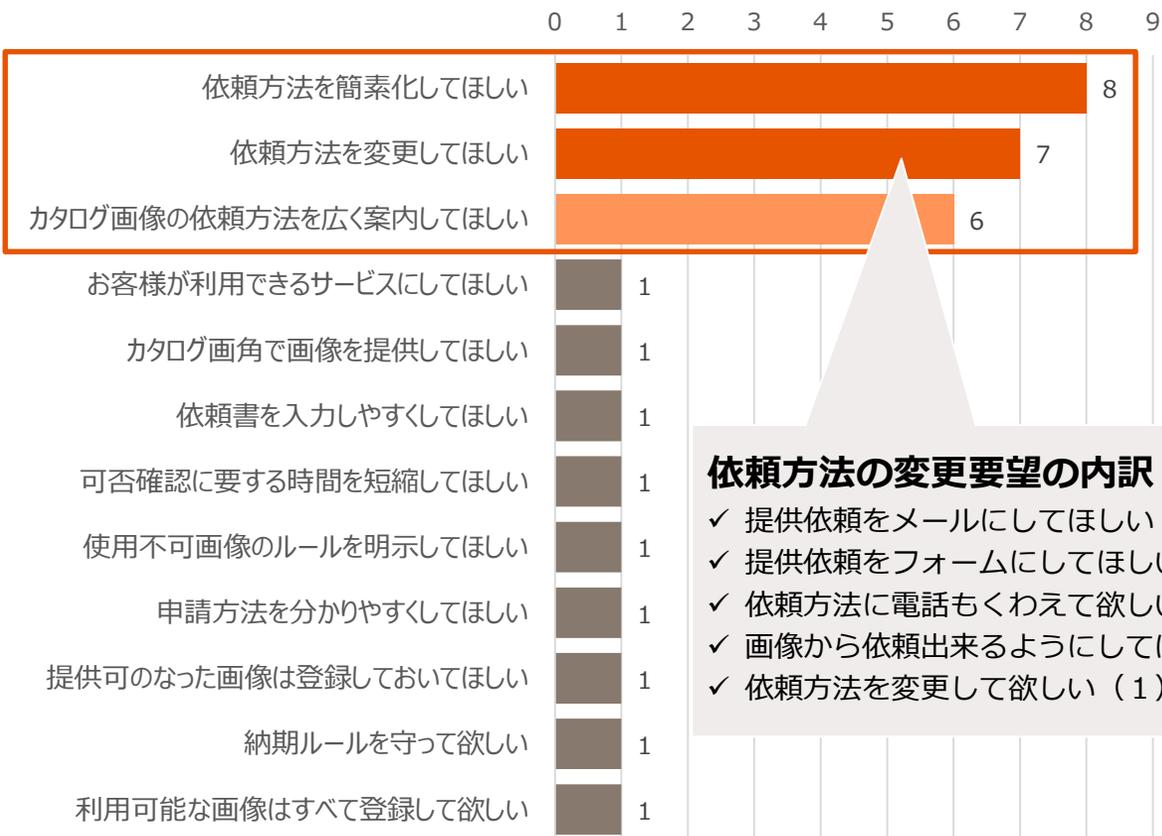
画像の拡充テーマは  
検索性を改善したのち  
取り組んでいくものとする

個別提供依頼の画像を  
画像提供サービスへ登録する運用をスタートする

## ➤ カタログ画像提供窓口に関するご要望・ご意見

## ➤ カタログ画像提供窓口に関するご意見ご要望まとめ

- 「カタログ画像提供窓口」に関してご意見ご要望などございましたらご自由にご記入ください。  
「カタログ画像提供窓口」… <https://lixil.workplace.com/groups/4640072876017958>



### 依頼方法の変更要望の内訳

- ✓ 提供依頼をメールにしてほしい (3)
- ✓ 提供依頼をフォームにしてほしい (1)
- ✓ 依頼方法に電話もくわえて欲しい (1)
- ✓ 画像から依頼出来るようにしてほしい (1)
- ✓ 依頼方法を変更して欲しい (1)

### 「依頼方法」「依頼方法の変更」について

- ✓ 過去使ったことはあるのですが、申請が面倒なので極力使わないようにしています。
- ✓ エクセルでの申請ではなく違う申請方法だとスムーズに対応ができるため、改善いただくともっと使いやすくなると思います。
- ✓ 依頼に手間が掛かり納期もかかる為、急ぎで資料作成していると間に合わない場合があります。
- ✓ メールでの依頼方法もあるのに、ワークプレイスだけの依頼に誘導するのは何故ですか？
- ✓ ワークプレイスでしか質問ができないのは、外勤している営業からすると、なかなか難しいです。難しいのは承知ですが、電話で質問できるところもあると、ありがたいです
- ✓ ワークプレイスではなく、メールでの依頼に戻してほしいです。

### 「依頼方法の周知」について

- ✓ 普段つかわないため、窓口が、どこにあるかわからなくなり、さらに使わなくなります。
- ✓ WorkPlaceが開設されていることを知りませんでした。
- ✓ 分かりにくい。広く案内して頂きたい。あまり浸透していないと思います。

### その他のご意見・ご要望

- ✓ NG画像のルールなどを明確に明示してもらいたいです。
- ✓ 一度画像提供可になった画像は、随時画像データサービスに追加できないでしょうか？
- ✓ 全て公開しておいてもらえればそもそも提供依頼をしなくていいのではないですか？
- ✓ お客様にも浸透できるな仕組みを作ってほしい。

・カタログ画像提供窓口に関して、30件のご意見・ご感想をいただき、そのうち

「依頼方法を簡素化してほしい」… 8件 (26.6%) 「依頼方法を変更してほしい」… 7件 (23.3%) と

依頼方法に関するご意見が過半数 (49.9%) となった。そのほか 窓口の存在を知らなかったなどの方が 20%となった。

LIXIL

MAKE BETTER HOMES A REALITY FOR EVERYONE, EVERYWHERE

世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現