

---

【IGNITURE通信vol.29】グループ会社特集 TGリノベ編～現場力とチーム力で築くより良い顧客体験に向けた取り組み～

---

日付 2025/12/24 (月) 12:30

カスタマー＆ビジネスソリューションカンパニー  
ご所属の皆さん

この通信では、『東京ガスブランドに関するニュース』や  
『IGNITUREのソリューション』などを楽しく紹介していきます！

<<<<<  1分で読める！今号のIGNITURE通信  >>>>>>

- ・「顧客接点での体験がブランドをつくる」**今回は東京ガスリノベーション**（以下、TGリノベ）のリフォーム事業の顧客接点を特集します。
- ・暮らしのお困りごとをワンストップでサポートする同社は、様々な事業を展開していますが、中でもオーダーメイドリフォームを**主力とするリフォーム事業は、昨年から新しい組織体制に挑戦**しています。
- ・強みは、**部門のスペシャリストが連携する“チーム制”**、そして顧客の潜在ニーズを引き出す**“深堀りヒアリング”**です。
- ・IGNITUREコンセプトに繋がる**「断熱・気密・換気」を強化する“性能向上リノベーション”**の開発に注力し、ワンランク上の価値提供を目指しています。

——\*\*  グループ会社特集 東京ガスリノベーション  \*\*——

お客さま接点を担うグループ会社4社（TGCOM・TGリノベ・TGLiA・TGCS）の特集第二弾です。

今回は、住まいの機器交換からオーダーメイドリフォーム、マンションの買取再販、またマンション設備修繕事業など暮らしのお困りごとをワンストップでサポートする**TGリノベ**です。リフォーム事業を担当する古橋さん、水谷さん、経営企画部の松本さんにインタビューしました！



(写真左：水谷さん、右：松本さん)

## ＼TGリノベってどんな会社？🏠／

TGリノベは、総合設備事業を展開するグループ内有数の企業です。住宅設備事業、リフォーム・リノベーション事業、マンション買取再販事業、エンジニアリング事業を主として行っております。中でもリフォーム事業は、お客さまの思いに寄り添いつつ、想像を超える提案力と施工力で高い評価を獲得しています。

## ＼「オーダーメイドリフォーム」の強み①～各部門のスペシャリストが連携する“チーム制”／

### ■ 💪 各部門のスペシャリストの育成

リフォーム事業の営業の場合、入社後に一通りの業務を経験し、その後それが一番強みを活かせる部所に配属されます。最初は施工管理から現場を学び、適性をみながら設計部門や積算部門、営業部門に配属されることが多いです。現場を経験してから営業としてお客様対応をすることで様々な条件を考慮しながら最適な提案ができるることは大きな強みです。

### ■ 👤 チーム制

また、昨年より営業、設計、積算、施工等、スペシャリストを選任したチーム制を導入しました。互いの強みを活かしながら支え合い、個人の思い込みや見落としを防ぎ、施工側や生活者の視点といった様々な視点から検討することで、更にお客さまに寄り添った提案を行うことができるようになりました。

## ＼「オーダーメイドリフォーム」の強み②～深堀ヒアリング～／

提案にあたり、お客様の潜在的なニーズを引き出すための綿密なヒアリングを重視しています。それを“深堀ヒアリング”と呼んでいます。

「オーダーメイドリフォーム」は、**新築の注文住宅と異なり、今まで住み続けてきた家がベース**にあります。

そのため、お困りごとや変えたいことがあることを前提に、それらを解決したいという想いや家族構成の変化によるニーズの変化をしっかり捉えます。

“深堀ヒアリング”を通して、**お客様自身も予想していないような提案をすることは、当社が選ばれる理由の一つになっている**と感じています。

打ち合わせでは、単に要望を聞くだけではなく、

「なぜそうしたいのか」を必ず伺うようにしています。

**理由を聞くことで、本当に必要なことが見えてくるからです。**

たとえば「家族分の個室が欲しい」という場合、

起きる時間や寝る時間、趣味や仕事など**生活スタイルを聞きます。**

すると、**防音や照明の工夫、趣味スペースとの兼用、将来の使い方まで**考えた提案ができます。

私たちは毎週、お客様からの要望の聞き出し方を共有するヒアリングのロープレを実施しています。

**様々なシチュエーションを想定し、メンバーの良い点から学び合います。**

さらに、施工担当者も交えた2名体制でのお客様訪問では、

**先輩の着眼点や上手な聞き出し方を学び、チーム全体のスキルアップを目指しています。**

深堀ヒアリングすることで、**お客様の暮らしに寄り添った提案**ができます。

単なる要望を叶えるだけじゃなく、暮らしの質を高め、リノベの打ち合わせから完成、仕上がってからの生活が楽しくなるよう、日々心掛けています。

## ＼今後の課題～お客様満足と収益向上の両立～／

お客様お一人お一人に対応していると、その分満足度が上がりますが、業務効率が落ちてしまうので、どう両立させるかと考えながら取り組んでいます。

解決策のひとつとして、**360度カメラで定期的に現場を撮影し、効率的に社内やお客様と情報共有する取り組み**を始めました。

これにより、社内業務が中心の設計・積算部門が現場に行かずして定期的に状況確認ができるようになり、**現場の状況をみながら最適な発注のタイミングを検討できたり、設計計画と現場の状況との違いもすぐにチェックできるようになりました。**

また、お客さまに定期的にメールで画像を共有することで、  
なかなか現場を見に来られない方への安心と信頼にも繋がっています。

参考：360度カメラの映像  
(お客さまのご了承をいただき掲載しております。)

＜着工前＞

<https://bazaar.log-system.jp/url-share/dfb6947d-2481-4551-b7d2-ac7d20148fb2/Er0Lds3FRIUuuzN9ZuK3DxvOg0Yu0444?openExternalBrowser=1>

＜施工中＞

[https://bazaar.log-system.jp/url-share/dfb6947d-2481-4551-b7d2-ac7d20148fb2/uTuRiU\\_SHFOUnpIBj9qcBc\\_AXsUpA9MB?openExternalBrowser=1](https://bazaar.log-system.jp/url-share/dfb6947d-2481-4551-b7d2-ac7d20148fb2/uTuRiU_SHFOUnpIBj9qcBc_AXsUpA9MB?openExternalBrowser=1)

＜完成時＞

[https://bazaar.log-system.jp/url-share/dfb6947d-2481-4551-b7d2-ac7d20148fb2/uGVYRLbdNQSMRL\\_rmT21TY51UI5hJ0jz?openExternalBrowser=1](https://bazaar.log-system.jp/url-share/dfb6947d-2481-4551-b7d2-ac7d20148fb2/uGVYRLbdNQSMRL_rmT21TY51UI5hJ0jz?openExternalBrowser=1)

＼今後の展望～住宅性能向上リノベーションに注力～♪／

今年から「断熱・気密・換気」といった住宅性能を強化する  
「性能向上リノベーション」に注力し、お客さまへ積極的にご提案しています(※1)。  
これはIGNITUREのコンセプトを体現したものだととも考えています。

以前から大規模リフォームでは性能向上に取り組んでいましたが、  
今後は当社の理想とするリノベーションの形として、重点的に訴求していきます。  
**ZEH（※2）水準のリフォーム提供を目指しつつ、**  
**費用面はお客さまと相談し最適なご提案を行いたいと考えています。**  
今まで築き上げた信頼を基盤に、最新トレンドやニーズに合わせ、  
ワンランク上の価値を提供していきます。

※1: TGリノベのリフォームが目指す「性能向上リノベーション」



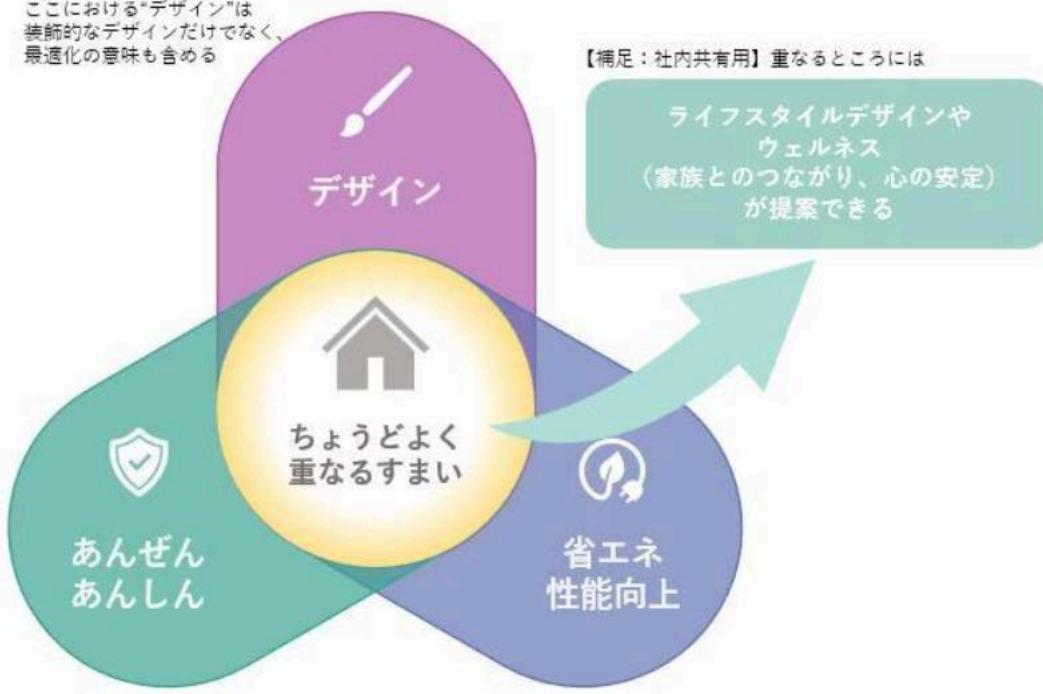
デザイン×安心安全×省エネ/性能向上リノベで叶う  
住まいのカタチ  
“デザインと機能、ちょうどよく重なる住まい”

【補足：社内共有用】

ここにおける“デザイン”は  
装飾的なデザインだけでなく、  
最適化の意味も含める

【補足：社内共有用】重なるところには

ライフスタイルデザインや  
ウェルネス  
(家族とのつながり、心の安定)  
が提案できる



※2: 「Net Zero Energy House (ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)」の略。  
エネルギーの収支を年間で実質ゼロ以下にすることを目指した住宅のこと。

————\*\* 筆者の後書き \*\*————

最後までお読みいただきありがとうございます。  
TGリノベさまは、お客様のニーズがどこに隠れているかを  
考えながらお家へ訪問し、提案時には「そんな考えあったんだ！」  
と、多くのお客さまに喜ばれているそうです。  
期待を超えるリフォーム、私もいつか体験してみたいです。