

報道関係各位

2024年11月11日
株式会社LIXIL

「猫壁」のエンドユーザーコミュニティ「猫壁ひろば」が 「2024CRMベストプラクティス賞」を受賞！

最終顧客の生の声を獲得でき、新商品の共創イベントも実施する革新的な
コミュニティとして評価

株式会社LIXIL（以下LIXIL）は、マグネット脱着式キャットウォール「猫壁（にゃんぺき）」
のエンドユーザーコミュニティ「猫壁ひろば」が、「顧客中心主義経営（CCRM）」において
優れた成果を出している企業や団体などに与えられる「2024CRMベストプラクティス賞」（主
催：一般社団法人CRM協議会、会長：藤枝純教）^{※1}を受賞したことを発表します。



▲2024年11月6日に行われた表彰式（左）一般社団法人CRM協議会 会長 藤枝純教、
（右）株式会社LIXIL LIXIL Housing Technology ビジネスインキュベーションセンター 三原唯

マグネット脱着式キャットウォール「猫壁」は、LIXILが2021年に一般販売を開始した商品
で、発売以降、愛猫家を中心に大好評を頂いています。また、LIXILは、「猫壁をご利用いただ
くだけでなく、この商品を好きでいて下さるお客さまと共により良いものを作り出したい」
という想いから猫好き・猫壁好きの方々が互いに“こだわり”を発信し合えるエンドユーザーコ
ミュニティ「猫壁ひろば」を2023年2月より運営しております。

「猫壁ひろば」は、LIXILからの製品に関する情報発信だけでなく、猫壁で愛猫が遊んでいる生
の様子や製品のレイアウト、口コミや質問などをWEBサイト上でエンドユーザー同士が自由に

情報交換することができるコミュニティです。「猫壁」の購入検討者が実際に製品をご利用いただいているお客さまから直接意見を聞くことができ、購入検討者の購入前の情報収集にも役立っています。

また、コミュニティ内でのアンケートやインタビューを通じてお客さまの意見を集めて、製品やサービスの改善をするほか、コミュニティメンバーが任意で参加する「猫壁」の新パーツ共創のイベントを開催してお客さまの声を新商品開発に活かすなど、これまで顧客中心を第一に考えたコミュニティとして運営してまいりました。

そして今回、その活動が評価され、「猫壁ひろば」は「顧客中心主義経営（CCRM）」において優れた成果を出している企業や団体に与えられる「2024CRMベストプラクティス賞」の受賞に繋がりました^{※2}。

LIXILは、今後も環境と社会にインパクトをもたらす生活者視点の革新的な製品やサービスの開発・提供を通じ、「豊かで快適な住まいの実現」に貢献してまいります。

※1 「CRMベストプラクティス賞」は一般社団法人CRM協議会が「顧客中心主義経営（CCRM）」の実現を目指し、戦略、組織、オペレーションの観点から顧客と関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体・自治体を「CRMベストプラクティス賞」として選定し、CRM推進のモデルケース創りや人材育成の機会として、広く役立てていきたいという目的で実施するもの

※2 受賞理由についての詳細は参考資料をご確認ください

<参考資料>

■受賞理由

BtoBtoCをビジネスモデルとするLIXILは、最終顧客とは工務店や販売店などのパートナーを経由したコミュニケーションとなり、最終顧客の生の声が届きにくいという課題を抱えていた。その解決策として新規事業「猫壁（にゃんぺき）」において、購入者を含む愛猫家をターゲットとしたコミュニティサイトを構築し、最終顧客との接点を開発。生の声を獲得する仕組みを作り、インタビューやモニター等事業活動へ顧客を巻き込むことで顧客接点作りの成功事例を作った。また顧客を自主的に運営に巻き込むことにも成功し、一部業績への寄与も実現することが出来た。

（受賞コメント）

株式会社LIXIL LIXIL Housing Technology ビジネスインキュベーションセンター 三原唯

この度はCRMベストプラクティス賞を受賞することができ、大変光栄に感じております。「お客様と共により良いものを作り出したい」という思いからコミュニティサイトを立ち上げ、新商品企画からプロモーションまで「共創」を推進してまいりました。今後もより一層お客様の声に耳を傾け、持続的なイノベーションと優れた顧客体験を提供し続けるためにさらに努力を重ねていきます。ありがとうございました。

■CRMベストプラクティス賞について

一般社団法人CRM協議会が「顧客中心主義経営（CCRM）」の実現を目指し、戦略、組織、オペレーションの観点から顧客と関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体・自治体を「CRMベストプラクティス賞」として選定し、CRM推進のモデルケース創りや人材育成の機会として、広く役立てていきたいという目的で実施している賞。

一般社団法人CRM協議会の詳細はこちら：

https://crma-j.org/about_crm_c/about_crm_c_01.html

■猫壁ひろばについて

・コミュニティ概要

猫壁を「使うだけではなく、この商品を好きでいて下さるお客様同士でより良いものを作り出したい」という思いからコミュニティ「猫壁ひろば」を、2023年2月にオープン致しました。コミュニティでは、猫壁をご利用頂いている方に限らず、猫好き・猫壁好きの皆さまが互いに“こだわり”を発信し合い、猫と一緒に暮らす楽しさを共有できる場を目指します。

HP：<https://catwall.lixil.co.jp/view/box?boxId=5WBJGU-gP&categoryIndex=99>

■猫壁ひろば 活用事例

- ・製品の口コミ確認、相談

実際に製品をお使い頂いているお客さまは自由に口コミを投稿でき、製品の購入検討者は気になった製品の口コミの確認ができます。また、直接口コミを書いた方へ企業を介さず直接コミュニケーションが取れるため、購入検討者はより円滑に具体的な情報収集をすることが可能です。

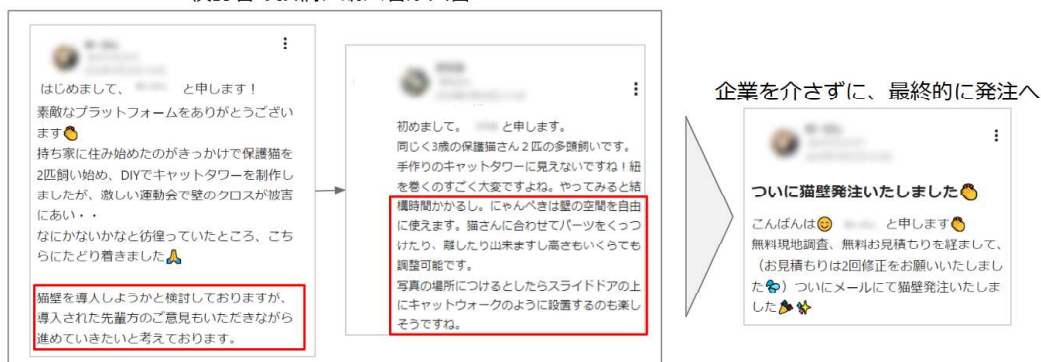
「気になった製品の口コミ確認」 「口コミを書いた人に直接相談」ができる



検討者の質問投稿に購入者が回答



検討者の投稿に購入者が回答



・新商品を生み出す共創オンラインイベント「にゃんぺきラボ」

「猫壁ひろば」から参加者を募り、初の対面でのコミュニティイベントとなる「にゃんぺきラボ」を2023年8月に開催しました。オンライン上で実施した新パーツに関するユーザーからのアイデア募集の中から制作した試作品や、ユーザーのアイデア以外の新パーツについてもレビューを頂きました。



「にゃんぺきラボ」の詳細はこちらのプレスリリースをご確認ください。

https://newsroom.lixil.com/ja/20230808_01

About LIXIL

LIXILは、世界中の誰もが願う豊かで快適な住まいを実現するために、日々の暮らしの課題を解決する先進的なトイレ、お風呂、キッチンなどの水まわり製品と窓、ドア、インテリア、エクステリアなどの建材製品を開発、提供しています。ものづくりの伝統を礎に、INAX、GROHE、American Standard、TOSTEMをはじめとする数々の製品ブランドを通して、世界をリードする技術やイノベーションで、人びとのより良い暮らしに貢献しています。現在約53,000人の従業員を擁し、世界150カ国以上で事業を展開するLIXILは、生活者の視点に立った製品を提供することで、毎日世界で10億人以上の人びとの暮らしを支えています。

株式会社LIXIL（証券コード：5938）は、2024年3月期に1兆4,832億円の連結売上高を計上しています。

LIXILグローバルサイト：<https://www.lixil.com/jp/>