

3社の専門スタッフがリフォームの困りごと・不安を解決する 「オンラインリフォーム相談センター(TOTO・DAIKEN・YKK AP)」開設 ～10月20日(木)予約開始、10月27日(木)相談開始～

TOTO、DAIKEN、YKK AP(以下、TDY)3社は、2022年2月にアライアンスとして提携20周年を迎え、アライアンスメッセージ「暮らしの中に笑顔を。」を実現するリモデル提案に向けて、お客様のリフォームプロセスに合わせて新たな取り組みを行っています。その一環として、リフォームを進める上での困りごとや不安に対して、TDY3社の専門スタッフがオンラインで幅広く応える「オンラインリフォーム相談センター」を開設し、10月20日(木)から予約受付を開始し、10月27日(木)から相談対応を開始します。

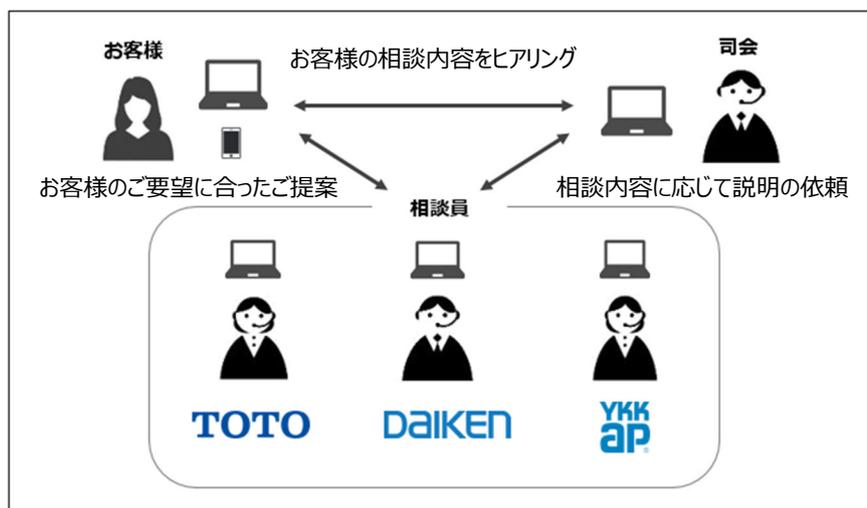
2021年度に実施した「リフォーム情報収集に関する実態調査(TOTO調べ)」では、リフォーム情報の収集からリフォーム実施を決めるまでの期間が約6ヵ月となっており、その期間内の各ステップにおいて困りごとや不安をお持ちの方が3割～6割近くになることが分かりました。こうした不安をやわらげるため、TDY3社がワンストップで提案アドバイスを行う「オンラインリフォーム相談センター」を開設します。

お客様の要望を伺いながら、水まわりや、床、壁、天井、窓、玄関まわりなどのリフォームに最適な商品の紹介だけでなく、リフォームの進め方や工事業者のご案内など、お客様が安心してリフォームの次のステップに進められるように、幅広い悩みに対応します。

TDYは、今後も暮らしの中に笑顔があるリモデルの実現に向け、「あこがれの暮らしを思い描く」「不安がやわらく」「あこがれの暮らしを叶える」の3つの取り組みを通じて、お客様の気持ちへ寄り添っていきます。

■オンラインリフォーム相談センター(TOTO・DAIKEN・YKK AP)概要

- <予約開始> 10月20日(木)
- <相談開始> 10月27日(木)
- <受付方法> WEBサイトからの事前予約制 <https://re-model.jp/inquiry/>
- <面談日時> 平日10:00～、14:00～、16:00～の3回(土日祝・GW・夏期休暇・年末年始を除く)
- <面談方法> ビデオ通話システム(zoom)
- <対応方法> 司会がお客様の要望をヒアリングしながら、相談内容に応じてTOTO、DAIKEN、YKK APの相談員が対応します。



<参考>

- お客様のリフォームプロセス 各ステップの期間、困りごと、不安
- Q：直近実施したリフォームについての各ステップの期間、困りごと、不安

	初期関心期	情報収集期	リフォーム検討期	リフォーム決定期
費やした期間	6.0ヵ月	3.5ヵ月	2.4ヵ月	2.8ヵ月
何らかの困りごとがあった人の割合	54%	55%	58%	44%
不安があった人の割合 <small>5段階回答で とても不安があった・ 不安があった の合計</small>	48%	42%	28%	20%

出典：リフォーム情報収集に関する実態調査 TOTO 調べ（2021年）
N=819、対象者条件：30~69歳、3年以内にキッチンまたは浴室のリフォーム経験者