

お客様満足度調査アンケート

弊社ではお客様の声を今後の家づくりに反映し、より満足度の高い家づくりを提供すべく満足度調査を実施しております。

何卒、厳しいご意見をお聞かせください。

※該当するものに○をつけてください。コメント欄に評価の理由をお書き添えください。

1. プランナーの対応はいかがでしたでしょうか

	不満足				普通				大満足			
①ご提案はご期待に添えましたでしょうか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
②ご報告やご連絡は必要に応じてありましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
③モデルハウスでのご案内は丁寧でわかり易かったですでしょうか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
④誠実さの伝わる対応でしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
⑤お客様の立場で考えた行動・言動でしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

コメント欄：最初担当者は、私でいいから確認や図面の修正を希望しても多くの回石を認めず、図面に反映していかないなどあり、相談に乗ってほしいと非常に不愉快で、初歩的な漢字ばかりで相手にしてほしくないと感じた。何度も改善を促すも変更がなかなか進まず、提案を断られた。その後に謝罪され、図面も間違えを訂正して下さると修正が精神的に苦痛だった。プランナーの役割を果たしてないと感じた。担当が変わってからは、(相談が)と話し合った(後)、かなり不安になった。

→裏へ行く

2. 設計(コーディネーター)の対応はいかがでしたでしょうか

	不満足				普通				大満足			
①ご提案はご期待に添えましたでしょうか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
②ご報告やご連絡は必要に応じてありましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
③誠実さの伝わる対応でしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
④ご希望は正確に図面に反映されていましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
⑤お客様の立場で考えた行動・言動でしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

コメント欄：コーディネーターの方は提案もわりと私の要望に答えてくれて満足であった。建物の設計の方は会って話し合いも良かった。普通紹介するはあつたのでは？

3. 工事担当者の対応・工事現場はいかがでしたでしょうか

	不満足				普通				大満足			
①建築中の現場は整理整頓されていましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
②協力業者(大工・職人)は誠実さの伝わる対応でしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
③工事担当者は誠実さの伝わる対応でしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
④ご報告やご連絡は必要に応じてありましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
⑤お約束事などの期日は守られておりましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

コメント欄：本日の現場見学やゴミなど落ちていた。こちらから注意した。外壁が剥がれ落ちていたりして修理依頼。土が白バンでぬる程度で不満だった。指輪にも落ちていた所があり再度依頼したが、次確認する時は足場が撤去されておいて、土が落ちていた。外壁の石も少しも当初比に比べて、土が落ちていた。指輪も、土が落ちていた。土が落ちていた。土が落ちていた。

4. 全体を通して今回の家づくりのご満足度をお聞かせください

不満足	普通				大満足					
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

こちらも腹が立つので強めに評価した方が良かった。直して欲しい。とても不愉快だが、予算削減されたのが落ちていて、危ないと思う。

コメント欄：アフターサービスも含めて、この先かなり不安に思う。従来買の材料について改善がなければ、この先信頼感が運計御社の信頼がなくなると思う。一生一度の買い物と割り切っては、腹が立つことばかり。でも残念だった。友人等には御社をおすすめすることは無い。

アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。
ご回答頂いた内容を真摯に受け止め、今後のサービス改善に努めさせていただきます。
今後とも未永いお付き合いの程、何卒よろしく願いいたします。

※個人情報非公開の上、弊社HPにて公開させていただく場合が御座いますのでご了承いただけますようお願いいたします。

30143
2018年9月