

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ご提案はご満足いただけましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
②(ご契約前)ご連絡やご報告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身だしなみや清潔感はいかがでしたでしょうか？	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(ご契約後)ご連絡やご報告必要に応じてありましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

コメント欄：
 契約前はとても良くしていただいたが、契約後は全く。インターネットでの評判通りの対応で残念でした。連絡した方がいいが返答は全くなく、こちらが満足しようとするという感じ。報告等に関しても皆無で残念でした。

2. 設計担当者(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				
②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				
④ご提案はご満足いただけましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
⑤色決めは楽しかったですでしょうか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

コメント欄：
 壁紙、床等、何度も変更しましたが、その度節度ある対応ありがとうございました。他にも、色決めのときに悩んでいる際、的確なアドバイスなど、接点の多い際、楽しかったです。

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おりましたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
②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				
③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				
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				

コメント欄：
 基礎工事の際、現場内での喫煙、ガキガキでした。それとても腹立たしかったです。他にも、養生の残らさ、支給品に関する連絡等もよく、困惑する場面が何度もありました。

4. 大工の仕事及び対応はいかがでしたか？

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

コメント欄：
 何度も現場に足を運びましたが、その度進捗状況、説明などとても丁寧に対応していただきました。工事担当者の折角の挨拶も丁寧で、大工さんが誠実に全て対応してくれました。

5. 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				

コメント欄：
 結局のところ大工さん、大工さんがとても良かったから良かったが、御社の対応の悪さには正直ガッカリしました。一生に一度の買い物なのに、担当者からするとまだ契約をしてくれた1軒に媚をかけるんだなと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ございますのでご了承いただけますようお願いいたします。

楽しい家の作りが嫌になるとのこと。

30229
 2019年3月