

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 |    |    |    |    |
|------------------------------|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|-----|----|----|----|----|
|                              | 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10  | 11 | 12 | 13 | 14 |
| ①ご提案はご満足いただけましたか？            |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| 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？ |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ③身だしなみや清潔感はいかがでしたでしょうか？      |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ④誠実さの伝わる対応でしたか？              |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ⑤(ご契約後)ご連絡やご報告必要に応じてありましたか？  |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |

コメント欄：  
 というのもあり忙しい中での対応のために、全体を通してこちらからの連絡が多かったように思います。  
 (例えば、当方で準備した照明器具について、何の連絡もなく、もうすぐ内装というタイミングでこちらから照明器具  
 (どうしたら良いのかわからない現場へ運びました。) ※この件の担当者が設計担当者としておらず、  
 ・休業日であることを入れてあり、何度の連絡してしまいましたが親切に対応して下さいました。

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 |    |    |    |    |
|------------------------|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|-----|----|----|----|----|
|                        | 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10  | 11 | 12 | 13 | 14 |
| ①お客様の立場で考えた行動・言動でしたか？  |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ②誠実さの伝わる対応でしたか？        |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ③ご報告やご連絡は必要に応じてありましたか？ |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ④ご提案はご満足いただけましたか？      |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ⑤色決めは楽しかったでしょうか？       |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |

コメント欄：  
 積極的な提案やアドバイスをすると感じた感じではありませんでしたが、各項目、顧客(当方)の  
 ペースに合わせて進めてくれたのかと思います。特に不満はありませんでした。

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 |    |    |    |    |
|------------------------|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|-----|----|----|----|----|
|                        | 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10  | 11 | 12 | 13 | 14 |
| ①建築中の現場は整理整頓されていきましたか？ |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ②工事担当者は誠実さの伝わる対応でしたか？  |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ③お約束事などの期日は守られておりましたか？ |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |
| ④ご報告やご連絡は必要に応じてありましたか？ |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |

コメント欄：  
 工事担当ということではわからないかもしれませんが、引渡し時に汚れた作業着のままで、仕事が臭くなりました。  
 (汚れていたのがタバコの臭いのせいかわかりませんが) また、私に5家族には喫煙者もなく、妊娠中ということもあり、  
 タバコを吸ったお部屋に~~到着~~したの臭い臭気ではありませんでした。せめて家に着く前に吸い終わるように配慮して  
 いただいたり、引渡し時だけキレイな作業着を着ていたれば、CS向上に繋がると感じます。  
 これまでの接客対応は説明が丁寧で良かったので、とても良いと思います。

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  | 11 | 12 | 13 | 14 |
|  |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |

コメント欄：  
 とこまでが大工の仕事なのかわからぬので評価しにくいのですが... (夜お会いした時の印象はとて良かったです。

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  | 11 | 12 | 13 | 14 |
|  |     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |     |    |    |    |    |

コメント欄：  
 ほとんど1ヶ月を経っていないので、今現在の感想をワに丸をつけました。完成した住宅はイメージ通りの内装に  
 なっていて、とても満足しています。今後住み続けたときに更に満足度が上がってほしい(美しい)と思います。

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、何卒よろしくお願いたします。  
 ※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。

・その他 事務担当の さんは明るく丁寧な接客対応をしていただきとても好印象でした。

30233  
 2019年3月