

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、率直な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
①ご提案はご満足いただけましたか？	0										
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										
③身だしなみや清潔感はいかがでしたでしょうか？	0										
④誠実さの伝わる対応でしたか？	0										
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										

コメント欄：引き渡しの日に来ない。それに対する連絡もない。契約さえ済んだらあとは、ほったらかしという印象...都合が悪くなると「工事担当」から連絡ありませんでしたか？と逃げ、担当者が一体誰なのかが、責任逃れがするくらいなら担当を外れてください。

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

コメント欄：11月10日に引き渡し→本日12月8日に致しまして、一切の連絡もなく、挨拶に来る気配もゼロです。1人でみていかなければいけません。こちら向きの対応が...

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

コメント欄：テレビの金具を取り付けて頂く等、対応も誠実さが伝わり、とき長。約束事をいふまでに、連絡します"が無いことがあり、待たされてしまう(対応が遅い)という印象をもっていました。が、総論的には、よくやって頂いていると思います。

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
					5					

コメント欄：長期出張中に工事が進んでいた為、工事中は、ほとんど見られていない。その為大工さんを評価しようがない

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
		2								

コメント欄：一番ショックだった点は、毎朝窓の下の方が結露している点です。性能×デザインを売りにされている会社なので、中古物件ではなく、新築の家を建て、朝、ほとんどの部屋で結露が見られる点が、納得しがない部分です。もっと慎重にメーカー選んでみるべきだった。

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。

今後とも末永いお付き合いの程、何卒よろしくお願い申し上げます。

弊社記入欄

※個人情報非公開の上、弊社HPにて公開させていただきますので、ご了承いただけますようお願いいたします。

NO	お引渡し
191059	2019年11月