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
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：契約前の素敵な笑顔と誠実のある応対に満偏された気持ちでいっぱいです。
契約後から打ち合わせを重ねるにつれ雑な扱いを受けているように感じました。
欲しいを言い訳に何度も「少しお待ち下さい」の返答。1週間以上待たされることも…。
初めてのマイホームづくりで右も左もわからない状態の私たちに対してあまりにも説明がはぶかれていたり、こちらが先に質問、疑問しないと対応してくれず中途半端で気分的不安でした。

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しょうか？	0	1	2	3	4	5	6	7	(8)	9	10

コメント欄：
こちらの好む色味やインテリアの雰囲気、思考をはやくから把握してくれており信頼できる方でした。悩み悩んでようやく決定していたクロスが着工後直近になって在庫がないというトラブルが生じ、妥協して変更せざるを得ない状況となってしまったことが少し残念でした。

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
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：
建築中は関わる機会が少なかったので、進捗状況のご連絡があると良かったと思います。引渡し前後より対応していただく機会が多くなりましたが、とても誠実な方で、仕事に対する熱意も伝わってくる素敵な人柄に安心しました。

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：
何度か現場を見学させていただきましたが、お気遣いのある方々で、気軽に話すことが出来ました。ただ、隣人からうるさいと苦情が入ってしまい私語も多かったのかもしれません。

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：こちらの理想とするマイホームを建てることは出来、満足しているのですが全体の連携の悪さやプランナーの対応にがっかりでなんだか気持ち良く終えることが出来ませんでした。
大半のお客様が初めての経験だと思うので、今後の流れ、スケジュールは細かく伝えていくべきかと思います。打ち合わせの際は必ずメモを取るよう徹底してほしいと痛感しております。

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頂きます。

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きますので、ご了承いただけますよう宜しくお願いいたします。

弊社記入欄

NO	お引渡し
202022	2020年 9月