

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：
 問題が起きた後は、しっかり対応して頂きました。未然に予防してくれたら、より良かったと思います。お預りしたことは、誠実に行動して頂きました。柔軟に対応して頂いたこともあったと思います。スタッフが担当で良かったと思います。

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：
 全てにおいて手際が良かったです。安心してできました。

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：
 表で隣家への挨拶が必要か尋ねたとき、不要と言われました。自分達で行うため、と言っていたが、方法がポストに案内文を入れるだけ、とは思いませんでした。表が確認しなかつたのも原因はありませぬ。その結果隣家から何度もクレームがかかることになりました。

4. 大工の仕事及び対応はいかがでしたか？ その報告もとても遅かったと苦言を言われたとき、「自分の責任なので自分だけ」と言っていました。しかし、その責任をそれ以外の人も負っています。今回のクレームは、それに対する思いです。

コメント欄：
 クロスを施行してくれた方は、とても感じが良かったです。

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 |

コメント欄：
 今回の満足度は、これからのサポートをして頂けることが重要です。携わって頂いた方(お食いついていらっしゃる方)みなさまありがとうございました。

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いたします。

| | | |
|-------|--------|----------|
| 弊社記入欄 | NO | お引渡し |
| | 201040 | 2020年11月 |

※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、ご了承くださいませよう宜しくお願いいたします。

そのクレームも、クレームした本人が「異状」という様な言い方をしていました。その様な側面もあるかもしれませんが、それでは納得できません。直接話した所(隣人)の時間以上先を言われました。その後は普通に話せる様になりました。上記以外は、丁寧に対応して頂戴。