

ご氏名： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 様

弊社記入欄	
NO	お引渡し
253038	8 年 4 月

お客様満足度調査アンケート

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身だしなみや服装、言葉遣いなどの対応はいかがでしたか？	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：  
 契約前はレスポンスよくスムーズでとても良く対応してきていましたが  
 契約後～引渡まで連絡も報告も減り、不安な要素があり  
 少し残念に思いました。話し方などはやわらかく話しやすくはありました。

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			
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：

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：

建物周辺の釘やごみ拾いがはかたのは残念でしたが  
 連絡がつかやすく確認点などの返答をすぐもらえたので助かりました。

4. 管理(融資・保険等)担当はいかがでしたでしょうか

	不満足			普通				大満足			
①住宅ローンやご入金に関する対応はいかがでしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
②火災保険加入に関するご案内の対応はいかがでしたか？	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

コメント欄：

5. 大工の仕事及び挨拶等の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：

優しく親切でした。

6. 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：

引渡後の清掃があまりにも不十分でかなり残念です。  
 それ以外ではとてもいい家に満足しておりますので  
 これからの生活が楽しいものとなりそうです。

この度はアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。  
 ご対応につきまして、話しやすさや迅速な返答についての温かいお言葉を頂戴し、ありがたく拝読いたしました。  
 一方で、ご契約後からお引渡しまでのご連絡やご報告の面、また現場周辺の清掃やお引渡し時の仕上がりにつきまして、  
 ご不安やご不快な思いをお掛けしてしまいましたこと、誠に申し訳ありませんでした。  
 いただいたご意見は社内および関係業者と共有し、連絡体制や現場管理、最終確認の徹底に努めてまいります。  
 そのような中でも、お住まい自体にご満足いただけているとお言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。  
 新しいお住まいでの暮らしがより良いものとなりますよう、引き続きサポートさせていただきます。  
 今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。