

ご氏名： 様

NO  
261001

弊社記入欄

お引き渡し  
26 年 7 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

| 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：

こちらに寄り添った提案をしてくれたり、知識が豊富なところは安心感がありました。  
ただ、細めな連絡やリマインドが少なく、こちらから発信することが多かった。お礼メールは  
承知してるがもう少し対応して頂きたい。

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

| 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か？                    | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10  |  |    |  |  |  |     |  |  |

コメント欄：

迷ったとしても事例と共に提案してくれたり、進め方もわかりやすくとても有意義な  
色決めの日時間を過ごせました。電気配線なども丁寧に提案してくれました。

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

| 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：

業者によっては釘がちらばっていたり、断熱材のボードが剥がれていたりました。工事中は  
頻りに見に行ってもみなさん親切にしてくれました。

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：

と“ちらもスムーズ”に案内して頂きました。

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：

丁寧に土上げて頂き満足です。何度もセリ取りをして頂き親切でした。

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：

一時費用、プランニングが滞ってしまった時も、丁寧に提案してもらい本当に有り難かったです。  
追加費用のことで追加されたり、削られたりして少し戸惑ったが、満足のいく家に  
仕上がったのでアーキテックプランニングで建ち建て良かったです。

この度は、貴重なご意見と温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

ご要望に寄り添ったご提案や、丁寧に親切な対応にご満足いただけたことを大変嬉しく思います。

一方で、細やかなご連絡や進捗の共有が十分でなく、ご不安をおかけした点につきましては申し訳ございませんでした。

また、工事中の状況や追加費用に関するご意見も真摯に受け止め、より分かりやすく安心いただけるご案内に努めてまいります。

これからも末永いお付き合いのほど、よろしくお願いいたします。