

☆☆☆ タカシンホームについてのアンケート ☆☆☆

この度は数ある住宅会社の中から当社をお選び頂きまして、誠にありがとうございました。

当社ではより良い住宅作りの為に広くお客様の声をお聞きしたいと考えております。

つきましてはお手数ですが、下記アンケートにご記入上、同封の封筒にてご返送して頂ければ幸いです。

貴重なご意見は、今後も大切なお客様の為の品質及びサービス向上に生かして行く所存でございます。

●当社をお知りになったきっかけを番号順でお知らせ下さい。

H P () ハラジン() オノジン() 三原日和() チラシ()
 D M () ポスティング() 知 人 () その他()

●タカシンスタッフの対応についてお伺いします。

以下の問1～問5についてお聞かせ下さい。

①タカシンの対応について、各項目をどの様にお感じですか？ 該当する項目を○印で囲んで下さい。

問1

「受付時の対応(電話対応含む)」についてお聞かせ下さい。

良いと思った事柄に○印を付けて下さい。(○印は複数回答可能)

親しみ感 笑顔 迅速 的確
 接客態度 言葉使い 元気

問2

各業務に携わった担当者の評価についてお聞きします。

営業担当(谷井)について

5 そう 思う	4 やや そう 思う	3 どちら とも いえ ない	2 あまり そう 思わ ない	1 そう 思わ ない	0 分 から ない
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0

- ☆ 誠実で礼儀正しい、マナーの良い接客でしたか？
- ☆ 説明(家づくりの知識)と提案は喜んでいただけましたか？
- ☆ 報告・連絡・打合せは出来ておりましたか？
- ☆ お客様との約束、課題の回答は早く適切でしたか？
- ☆ 資金計画面でのアドバイスはお役に立ちましたか？
- ☆ タカシンだけでなく、他社の商品知識も豊富でしたか？
- ☆ 購入後のサービスやサポート、保証内容を十分に説明しましたか？
- ☆ お客様に感謝の意をお伝えしましたか？

問3

設計担当(山本)について

- ☆ 誠実で礼儀正しい、マナーの良い接客でしたか？
- ☆ 説明(家づくりの知識)と提案は喜んで頂けましたか？
- ☆ 外観・内観の提案とセンスは納得される設計でしたか？
- ☆ 住宅計画内容とご予算は納得頂けるものでしたか？
- ☆ 提示したプランの納得度はいかがでしたか？
- ☆ 打合せはお客様の意向が活かされましたか？
- ☆ 追加・増減額の説明は納得頂けるものでしたか？
- ☆ 報告・連絡・打合せは出来ておりましたか？

5 そう思う	4 ややそう思う	3 どちらとも いえない	2 あまり そう思わない	1 そう思わない	0 分からない
5	④	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
5	4	③	2	1	0

問4

工務担当(青木)について

- ☆ 誠実で礼儀正しい、マナーの接客でしたか？
- ☆ お客様の問に対し、分かりやすく納得のいく説明でしたか？
- ☆ 着工後の連絡・報告は必要に応じ確実に出来ていましたか？
- ☆ 現場及び周辺は常に整理整頓・清掃がなされておりましたか？
- ☆ 近隣への配慮はなされておりましたか？
- ☆ お客様の事を理解し、心のこもった現場管理をしていましたか？
- ☆ 現場管理の安心度はいかがでしたか？

5 そう思う	4 ややそう思う	3 どちらとも いえない	2 あまり そう思わない	1 そう思わない	0 分からない
5	④	3	2	1	0
5	4	③	2	1	0
5	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
5	4	3	②	1	0
5	4	3	②	1	0

問5

当社担当スタッフ又は、担当外スタッフに対して気づき等ございましたらお聞かせ下さい。

いつも丁寧に対応してくださり、みなさま好印象です。
細井さんは、いつも笑顔で、無理なお願いを嫌な顔一つせず、素早い
対応をしてくださって、とても嬉しかったです。

問6

タカシンホームをお選び頂いた理由をお聞かせ下さい(○は複数回答可能)

価格

プラン

外観・内観

安全性・安心感

工期

スタッフ

問7

当社住宅の工事完成度又、工事業者の対応についてお尋ねします。
解答に対する理由もご記入下さい。

●建物の完成度に満足している。

はい

いいえ

理由

我が家の家庭環境に合った間取りを提案してくださり、快適に暮らせています。アパートに住んでいた時に感じていた不便な点をすべて解決してくださって感謝しております。

●工事業者の対応に対して満足している

はい

いいえ

理由

大工さんはいつも「いつでも見に来てください」と笑顔で言うので、家の出来る経過を間近で見ることができました。子供たちも「新しいお家」と、毎回ワクワクしながら現場に行かせてもらい、優しく対応していただきました。

問8

タカシンホームの対応について、総合的にどの程度満足されていますか。

5 大変満足	4 やや満足	3 どちらとも いえない	2 やや不満	1 不満
-----------	-----------	--------------------	-----------	---------

問9

ご友人や知人の方からお家の購入について相談された場合、次の項目について、どの様にお思いですか。

5 そう思う	4 ややそう思う	3 どちらとも いえない	2 あまり そう思わない	1 そう思わない	0 分からない
5	4	3	2	1	0
5	4	3	2	1	0
5	4	3	2	1	0

- ☆ タカシンの家を紹介したい
- ☆ 今回担当の営業を紹介したい
- ☆ タカシン以外の住宅会社を勧める

問10

問9で「紹介したい」又は「タカシン以外」とご回答下さった理由もお聞かせ下さい。

タカシンホームさんはとても親切だったという印象です。
 冬田井さんに出会うまでは、うちはマイホームは無理...と...
 太陽光の事ほど、知らなかったことをたくさん教えていただき、家づくり
 前向きになれました。
 家を建てるという知人がいたら、タカシンホームの冬田井さんを紹介したいと思
 います。

問11

タカシンホームに今後「こんな事があつたら」「もっとこうしたら」「ここを改善したら」等、ございましたらお聞かせ下さい。

次は何の打ち合せ?と思う事が多かったりで、ある程度、家づくりの流れが
 分かる工程表のようなものを最初にいただけたら、より安心して来たと思
 います。
 家づくりが初めてというお客様がほとんどだと思いますので、あたりまえの事でも
 何度か繰り返し説明し数えてくださると、安心感が増すのではと思
 いました。

アンケートにご協力頂きありがとうございました。今後共、末永いお付き合いを宜しくお願い致します。