

## ☆☆☆ 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( 2 ) 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(相井)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？

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
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1	0

問3

設計担当(羽田)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(濱村)について

内田さん

- ☆ 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
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。

最初のプランから変更もあったが、いまいちいい家にしてもらいました  
 TVボードなど、最初のプランからは色々様々で、すてきなものを提案してもらって  
 よかったです。  
 チェックをしっかりとってほしいです。着工後の報告も、してほしいです。  
 今もいろいろと不備などあり、早くも1年経ちます。  
 これからもよろしくお願ひします。

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
- 土地

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

完成時の検査が甘すぎ  
 完成後に目立つ傷、建具の不備などがたくさんあり  
 だらけです  
 もう少し ~~検査~~の 主役目を家で"細かい所"の提案をしてほしかった  
 (バルコニーの物干しの位置など)

●工事業者の対応に対して満足している

- はい
- いいえ

理由

いつ見に行っても 快く見せてもらえてよかった

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	<input checked="" type="radio"/> 2 やや不満	<input type="radio"/> 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

- ☆ 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

問10

問9で「紹介したい」とご回答下さった理由もお聞かせ下さい。

↑ 大変よく きもろい 対応をしてくださいました  
いろいろ 質問も 聞いても 答えても 喜んで よく 分かりました

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。

完成時など 要所要所で 担当スタッフのチェック、担当外スタッフのチェックなど  
2重、3重で チェックを きちんとしてほしい  
チェックした事を 工事中 など 毎週に書面で 残る様に 伝えてほしい  
今、どのくらい 工事が 進んでいるのか 分からない  
打ち合わせ時、メール、立本図 など パソコンで 3D で イメージし やすいように してほしい

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。

※個人情報の取扱いについて このアンケートが 1つでも タカシンホーム のシステム 向けに 今後 立てられ たいです。

当アンケートの個人情報は、お客様ご本人の同意又は法令に定める正当な理由が無い限り、第三者に提供する事はございません。

タカシンホームの 標準仕様 が見え 分かりにくい。モデルハウス も見学会での 物が 標準仕様 だと思っ て しまつて 資料 など あれば 良かった  
聞いた 所しか 答えて くれなかつたので... 標準から 外れると 金額 アップ につながるので 「出来ます!」  
とは ちよつと ちがう 気がする  
メーカーの 話と タカシンホーム の 話が 違う (メーカーの カタログ と ちがつた)  
タカシンホーム