

# ☆☆☆ 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( 2 )  
 D M ( ) ポスティング( ) 知 人 ( 1 ) 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( 林 )について

5 5 5 5 5 5 5 5	4 4 4 4 4 4 4 4	3 3 3 3 3 3 3 3	2 2 2 2 2 2 2 2	1 1 1 1 1 1 1 1	0 0 0 0 0 0 0 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
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4

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5

工務担当(内田)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
5	4	3	2	1	0

問6

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。

営業と工務と、設計と、それぞれ担当される部門が違うのは分かりませんが、少し連携不足を感じました。

問

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

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

気になる箇所は、いくつかありましたが、その後修正して頂いたため、満足しています。

●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、感じが良く、他の業者さんにも不満はありませんでした。  
外注工事のサニ業者は、少し態度が悪かったです。

問

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	2 やや不満	1 不満
-----------	-----------	------------------	-----------	---------

問8

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 5 5	4 4 4	3 3 3	2 2 2	1 1 1	0 0 0
5 5 5	4 4 4	3 3 3	2 2 2	1 1 1	0 0 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9

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。

人当たりが良いので話しやすく、お願い事も頼みやすい。

問10

タカシンホームに今後「こんな事があつたら」「もっとうしたら」「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、引き渡し後の手直しの際に忙しいのは分かりますが、対応していただける日時を具体的に決めていただけると、ありがたいです。  
 カーテンの打ち合わせを予定通りしましたが、結局カーテンの入荷が引き渡しギリギリだったため、それより少し早め打ち合わせをしてもらいたかったです。

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、末永いお付合いを宜しくお願い致します。