☆★☆ 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。

ＨＰ（ 3 ） ハラジン（ 2 ） オノジン（ ） 三原日和（ ） チラシ（ ）
ＤＭ（ ） ポスティング（ ） 知 人（ 1 ） その他（ ）

●タカシンスタッフの応対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タカシンの応対について、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

「受付時の応対（電話応対含む）」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（ 松江 ）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
☆ 誠実で礼儀正しい、マナーの良い接客でしたか？	(5)	4	3	2	1	0
☆ 説明（家づくりの知識）と提案は喜んでいただけましたか？	(5)	4	3	2	1	0
☆ 報告・連絡・打合せは出来ておりましたか？	(5)	4	3	2	1	0
☆ お客様との約束、課題の回答は早く適切でしたか？	(5)	4	3	2	1	0
☆ 資金計画面でのアドバイスはお役に立ちましたか？	(5)	4	3	2	1	0
☆ タカシンだけでなく、他社の商品知識も豊富でしたか？	(5)	4	3	2	1	0
☆ 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？	(5)	4	3	2	1	0
☆ お客様に感謝の意をお伝えしましたか？	(5)	4	3	2	1	0

問2

設計担当（　千日　）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生かされましたか？
☆ 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？

問3

工務担当（　高田　）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

☆ 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・清掃がなされていましたか？
☆ 近隣への配慮はなされていましたか？
☆ 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？

問4

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。

[redacted]

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

[redacted]

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。
回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　自分達の希望通りにしてもらった。

●工事業者の対応に対して満足している

はい　　いいえ

理 由　いつでも家に入り、工事が何をしてるかの説明があった。
何か聞きたいことはないかと聞いてくれた所が良かった。

[redacted]

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。

1 不満	2 やや不満	3 どちらともいえない	4 やや満足	5 大変満足

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
☆ タカシンの家を紹介したい	5	4	3	2	1	0
☆ 今回担当の営業を紹介したい	5	4	3	2	1	0

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。

、誠実ある対応をして頂いたため.
、子供たちが遊べる所がある. お菓子やジュースが出てくるのは非常に打ち合わせが助かりました

問11

只今タカシンホームではよりよいサービスをお客様に提供出来る様「親切運動」を実施しております。
目配り・気配り・心配りは出来たか等をお客様に判断して頂く事で、ワンランク上のサービスを目指して行きたいと思っております。
タカシンホーム全スタッフの中で「お客様の心に残ったスタッフ」がおりましたらご記入下さい。

①松江さん　:②千日さん.　:③高田さん.

●選んで頂いた理由もお聞かせ下さい

①キャンペーンの紹介. 金銭的な相談. プランの相談いつでも心よく受けて頂けた. 家族・身内の不幸で工期をずらしてほしいという要望にも対応してもらえた。建てた後でも何度も家を足んでくださった. 感謝の気持ちしかない.
②何度もプランを変更してほしいという希望にも対応して頂いた. 自分達が好きそうなパターンを何個か提案してもらい選びやすかった
③電気の位置を変えてほしかった時にすぐ対応して頂けた.
冷蔵庫が入らなかった時もすぐ. 窓を外しに来てくれた.

改善したほうが良いと思われるスタッフがおりましたらご記入下さい。

：　　：

●理由もお聞かせ下さい。

（　　）

問12

タカシンホームに今後「こんな事があったら」「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。

（あいさつの時 皆出てあいさつして頂けるのはうれしいが、何かはずかしかった。2～3人とかなら違和感を感じないかもしれない。
、外壁選びにパーツを何個も出して頂いたが小さすぎてイメージがわきにくかったのかも）

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。

※個人情報の取扱いについて
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。