# ☆★☆ 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。

53475				
	当社をお知りにな	こったキっかけた	来・中(店ったも)たりこ	エエチバ
•	ニーケークでんっていりしょん	にカニをコルロタ	台方順じわれた	17 P (-1.1.

HP(2) 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? 該当する項目を〇印で囲んで下さい。

「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〇印を付けて下さい。 (〇印は複数回答可能)

迅速

的確

接客態度

言葉使い

元気

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(細井)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?

5そう思う	4ややそう思う	3どちらとも	そう思わない	1そう思わない	0分からない
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0
<b>⑤</b> 5	4	3	2	1	0
5	4	3	2	1	0
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0
(a) (b) (b) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c	4	3	2	1	0
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0

## îsî j

# 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?

5 そう思う	4ややそう思う	3 どちらとも	そう思わない とあまり	1そう思わない	〇分からない
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
⑤	4	3	2	1	0
<b>⑤</b>	4		2	1	0
<u> </u>	4 4 4 4 4 4	3 3 3 3	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	1 1 1 1	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

### - Piert

# 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?
- ☆ お客様の間に対し、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?

5そう思う	4ややそう思う	3 どちらとも	そう思わない 2あまり	1そう思わない	〇分からない
ව	4	3	2	1	0
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0
<b>⑤</b>	4	3	2	1	0
<b>(</b>	4	3		1	0
6 6 6 6 6 6 6	4	3	2 2	1	0
<b>5</b>	4	3	2	1	0
<b>6</b>	4	3	2	1	0

### Tie -

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。

タカシンホームのスタップの方は、どの方もいつも実顔で接していたたいて、打ち合わせの時もとても良い成対をして下さいました2

77%

タカシンホームをお選び頂いた理由をお聞かせ下さい(〇は複数回答可能)

価 格

プラン

外観·内觀

安全性·安心感

工期

スタップ

---

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。

(E)

いいえ

理 由

とても住みやすく、尽でも暖かいです。 外観も自分だちの思い通りで、内装も思っていたか上1ご素敵でした。 見に来た人が、「とても良い家だわ」と言ってくれます。

●工事業者の対応に対して満足している



いいえ

-从前 住んでいたフパートから、歩いてすぐだったので、 頻繁12見1こ来でいましたが、いつ来ても、快く 中も見せて くれもした。

理由

·\*- ()

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

F 1 '>

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	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
<b>⑤</b>	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

## $\prod_{i=1}^{n} (-1)^{i}$

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。

細井されば、家のことはもちろれですが、女性という観点からの意見もたくさい出していただき、出来上がってみて、細井かの意見を聞いて良かったと思うことがたくされるりました。

また、どいな些細な身でも、親身になって相談に乗って下さり、本当に感謝しています。

### 10 2

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。

勘西さい

●選んで頂いた理由もお聞かせ下さい

打ち合わせ12年かた時、子どもが途中でトル12年、「このですが、(高四かか連れて行って)
その際12 きちれて挨拶が出来た事を細井さいに伝えてくれて、(細井はは打ち合わせの時)
その事を細井さいが「高西さいがすごく答めてました」と彼で教えて
くれました。

ちいとした事ですが、悟しかったです。ありがとうではいましたこか。

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。

いませれる 升付され、とても素敵なスタッフのち下っちです。

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。

狩にありませい。

土地探しから、長い間 本当にお世話になりました。 本当に住みやすい家で、とても満足しています。 ありがとりでざいました。 ※ 近信が遅くなってすれません

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。