

# ☆☆☆ 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、同封の封筒に封入し、営業担当者にお渡し頂ければ幸いです。

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 ( 3 ) 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( / ) 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（清水）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 いどえないととも	2 あまり思わない	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

設計担当( 川端 )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4

工務担当( 藤田 )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。

設計主務 川端 : ライフスタイルを確認した上でベースプランから要望をもとにした形を描きそれを巡って打ち合わせを重ねる基本的を流れはスムーズでした。細かいところまで、常にお客様の視点で考え方姿勢がされていてのも、今までの経験が豊富な故の対応だと思います。無理なプランなどござり難く頂きました。ありがとうございました。

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。

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

住宅は完成段階がベストな状態ではないので、住み辛がらかサイズとしていくことで、理想の住宅へと進化していくものだと思っております。手を加えることで、住みやすさは向上します。今、現在までの完成度につきましては、提案したこと反映されております。

●工事業者の対応に対して満足している

はい

いいえ

理 由

建築中、何度も足を運んで現場を見させて頂きました。施工の要望が多様化、高度化していく中で、タカシンホーム様のブランド力の高さに感心しました。整理整頓、基本的なルール活動ができるところに満足しました。

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 い ど ち ら と も	2 や や 不 満	1 不 満
-----------------------	-----------------------	---------------------------------	-----------------------	-------------

## 問7

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。

- ☆ 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

5 そう思う	4 ややそう思う	3 いどえないとも	2 あまり思わない	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

## 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。

## 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。

設計主務 川端 : 工務 中谷・藤田 :

●選んで頂いた理由もお聞かせ下さい

設計主務 川端: 向け参考

工務 中谷・藤田: 両方 建物を正確に安全、効率よく建てる為に、ご尽力  
ありがとうございました。現場での総合的なマネジメントの仕事良く把握し、職人  
に対する管理指導、コミュニケーションもできていました。現場監督の能力、経験値  
において、現場の流れ、建物の質も変わります。両方が互いに協力し合い現場の  
ハーネスメーカーとして今後も頑張って下さい。

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。

アドバイザー 清水

●理由もお聞かせ下さい。

まだ経験不足の面が垣間見られました。フレーイを引き起こすのが客さんのことを考えてない部分から出でてくるので「お客様のために手りたい」という想いを起点に行動し常に気を配れば自然に日々の立ち振舞いに表われていくと思います。  
住宅等々に関する幅広い知識と経験を積み上げて人向性の向上に努め、色々等を参考することでより営業をしてほしいと見えます。難題が多かったと思いますが、その都合、上司との相談が解決の糸口を見つけて一步だと感じます。  
今後の成長に期待しております。頑張って下さい。

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。

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ひ致します。