☆★☆ 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（　　）　ハラジン（　　）　オノジン（　　）　三原日和（　　）　チラシ（ 1 ）
ＤＭ（　　）　ポスティング（ 2 ）　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（ 山下 ）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3

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
☆ 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）と提案は喜んで頂けましたか？	5	4	3	2	1	0
☆ 外観・内観の提案とセンスは納得される設計でしたか？	5	4	3	2	1	0
☆ 住宅計画内容とご予算は納得頂けるものでしたか？	5	4	3	2	1	0
☆ 提示したプランの納得度はいかがでしたか？	5	4	3	2	1	0
☆ 打合せはお客様の意向が生かされましたか？	5	4	3	2	1	0
☆ 追加・増減額の説明は納得頂けるものでしたか？	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

問4

工務担当（ 濱口 ）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、マナーの接客でしたか？	5	4	3	2	1	0
☆ 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？	5	4	3	2	1	0
☆ 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？	5	4	3	2	1	0
☆ 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？	5	4	3	2	1	0
☆ 近隣への配慮はなされていましたか？	5	4	3	2	1	0
☆ 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？	5	4	3	2	1	0
☆ 現場管理の安心度はいかがでしたか？	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。

問ことかぶりますが、営業山下さんには本当にお世話になり、感謝しています。ただ完成後のお礼を伝えられなかったことが心残りです。

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

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

90点/100満点。設計段階でのこちらの指示ミス。
-5点 --- 玄関の広さ。もう少し広くしたかが良かった。
-5点 --- 食品庫。奥行が深すぎるため奥がデッドスペースとなっている。
扉は表だけでなく裏もあったが良かった。

●工事業者の対応に対して満足している

はい　　いいえ

理　由

橋本さんはしっかりした印象。安心できました。
リビングのスクリーン部の設計変更は非常に助かりました。
(配線確認時)

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
2	やや不満
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
☆ 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。

コストパフォーマンスと対応が最高!!!
ハウスメーカー20社以上(3年)を見てまわって、感じた。

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。

事務のS：　　：

●選んで頂いた理由もお聞かせ下さい

いつもお茶を入れてくださる事務のきれいな女性の方。
娘にも声を掛けて頂き、とても良い印象です。

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。

一番はこちらの検討時間の短さ。(他社さんでは全体計画が4カ月(タカシンさんは6カ月)という期間もありますが)間取り(レイアウト)、各設備(照明、キッチン周り、洗面・風呂周り)などの検討時間がもう少し欲しかった。また"良い家"を建てるにはハウスメーカーさんのレベル以外に建てるお客さん側のレベルアップも必要と感じた。そこでお客さん側にも勉強を促す動きがあるとより"良い家(満足のいく家)"が建つと思います。

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。

※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。