

☆★☆ 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()
D M () ポスティング() 知人() その他()

●タカシն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ն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(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ն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
(5)	4	3	2	1	0

問3

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 い ど ち ち ら い と も 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

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 い ど ち ち ら い と も 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

備考

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

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

リビング、バルコニーが広く、心地よいです。
日当たりもとても良い。
土地のせよこを感じさせない、大好きな家。

●工事業者の対応に対して満足している

はい

いいえ

理 由

いつ見に行っても、気持ちの良い良いとをして下さった。
建築中の内観を見させて貰った時、階段の登り降りは
手すりもが落ちないようにと、抱っこして下さった。

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	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 そう 思う	4 や や そ う 思 う	3 い ど ち ら と も	2 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

- ☆ 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。

スタッフがみんな心地よくおむかえてくれてて、子どもがいても
とても行きやすかった。説明も253mlで分かりやすくきちんと話してて、て。

問10

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」がありましたらご記入下さい。

細井さん：高西さん

：

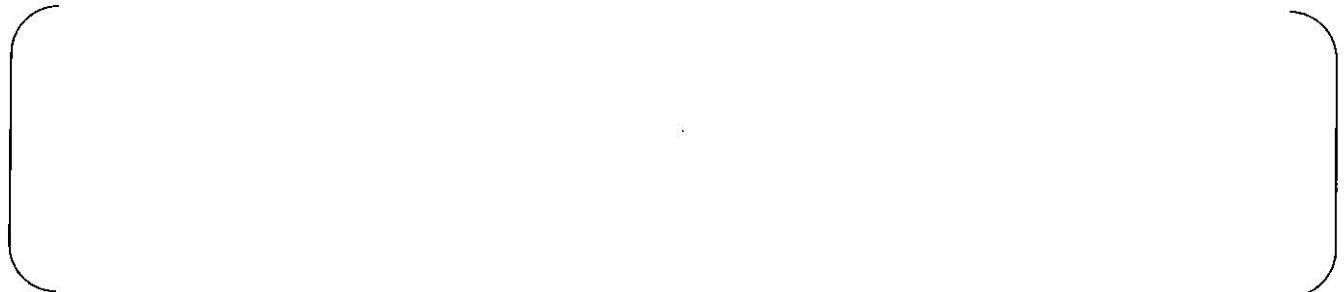
●選んで頂いた理由もお聞かせ下さい

いつも笑顔で対応してて、て。
子どもがうざっても嫌な顔一つせず、打ち合わせをしてて、て。

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。

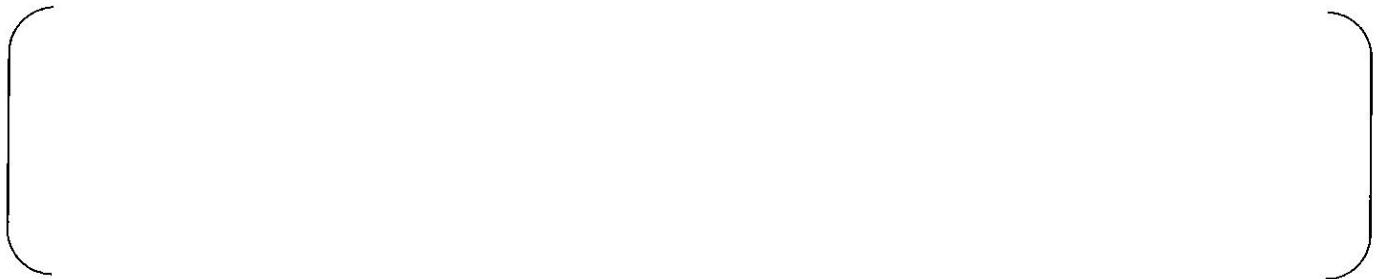
：

●理由もお聞かせ下さい。



開口

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。

※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。