☆★☆ 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（　　）
ＤＭ（　　）　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（　角森　）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

[redacted]

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？

[redacted]

工務担当（　河野　）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？

[redacted]

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。

松永営業所の事務の方
いつも笑顔で子供にジュースやおかし ありがとうございました！

[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（細かい所まで丁寧にしていただいて
自分たちの想像以上の完成度で
本当に満足です。）

●工事業者の対応に対して満足している

はい　　いいえ

理由（工事中いつ見に行っても きれいに
整理、整頓されていて すごく きもち良く
安心してお任せできました。）

[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。

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。

たくさんのタカシンホーム見学会へ連れていってもらって
良い所も悪い所もすべて見せてもらえたので 自分たちの
ライフスタイルに合った家を想像し形にする事が出来て
本当に感謝しています！初めて角森さんと会った時から、
家を建てる事に無知だった私たちに、角森さんは詳しく説明してくださり
担当が角森さんで本当に良かったと改めて思います。

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「<u>お客様の心に残ったスタッフ</u>」がおりましたらご記入下さい。

角森さん：　千田さん　：　河野さん

●選んで頂いた理由もお聞かせ下さい

角森さん→最初からたくさん無理を言いましたが、資料を作ってくださったり
忙しい中家に持って来てくださったり本当にありがとうございました!!
千田さん→間取りの打ち合わせの時も夫婦でなかなか意見が合わず
決められなかった時も、良いとこ悪いとこのアドバイスを
たくさんもらえて後悔のないすてきな家を設計していただいて
本当にありがとうございます。
河野さん→夜遅くしか現場を見れない時でも
いつでも対応してくださり、何でも聞いて話せて
子供と遊んでくれて本当にありがとうございました！

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。

完成会をたくさん見れるのは本当に良いです！
改善点などは無いです！半分あきらめていたマイホームを実現させてくださり感謝しかないです。
これからも、このままで、いっぱい素敵なお家を建てていってください!!

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。