

様

## お客様のご意見をお聞

この度は、当社に建物をご用命賜りまして、本当にあり  
当社はお客様満足で地域一番を目指して毎日頑張ってい  
思います。この度の工事について、悪い点は反省し改め、  
以上により良い住まいと確かなサービスをお届けするた  
つきましては、お手数ではございますがアンケートにお答  
申し上げます。



東洋建設 株式会社  
代表取締役 藤本 修  
岩国市元町四丁目4-13  
電話 0827-22-1535

お忙しいとは存じますが、2週間以内をめどに返信用封筒にて、ご返送頂ければ幸いです。

お引渡し年月日 H 25 年 2 月 23 日

問1 どのようにして当社をお知りになりましたか？

- 1. チラシを見て      2. 友人・知人の紹介      3. 見学会に来場して
- 4. 営業マンが訪ねてきて      5. ダイレクトメールが来たので
- 7. 街で当社の建物を見て      ⑧ その他（ホームページ）

問2 当社を選ばれる時、当社以外のハウスメーカーや工務店と比較検討されましたか？

- ① はい      （その会社名は アマホーム , 積水ハウス ,  
ダイワハウス , 百年住宅 , \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

- 2. いいえ      年齢が当時 22、23歳だった為か百年住宅以外は相手にこわくない状態であ  
最近になって営業から電話が…。  
出口さんは初めから資金の事や土地の事などとても親身になって相談に  
のって下さいました!!

問3 当社を選んで頂いた直接の理由をお聞かせ下さい。(○印をいくつでも)  
また、最も大きい理由をひとつだけ◎印をお付け下さい。

- ① 信頼できる企業と  
感じられた
- ② 建物が  
気に入った
- 3. 構造が  
気に入った
- 4. 性能が  
優れている
- ⑤ プランや提案が  
気に入った
- ⑥ 価格が予算に  
合った
- 7. 東洋建設で建て  
た人の話を聞いて
- 8. 知人や関係先から  
紹介されて
- ⑨ 展示場のモデルが  
気に入った
- ⑩ 営業社員への  
信頼から
- ⑪ アフターサービス  
が良い
- ⑫ その他

大手ハウスターカーは広告費がかかりかかっている事やアフターケアの際に建てた当時の担当者がいないなどネット上であまり評判が良くなかったのでも元々の建設会社に!と思っておりました。

前問で「10. 営業社員への信頼から」とお答えのお客様は、  
その具体的な理由をお聞かせ下さい。(○印をいくつでも)

- ① 適切なアドバイスが得られた
- ② 住宅の知識が豊富で信頼できた
- ③ 約束を守り信頼がもてた
- ④ 要望を充分理解してもらえた
- ⑤ 数多く訪問し熱心だった
- ⑥ その他 (いつでも連絡がとれて分からないところは全て教えてもらったので安心でした!!)

問4 営業担当者の対応はいかがでしたか。

		満足	まあ満足	やや不満	不満	お気付きのことがございましたらお聞かせください
1	接客態度 (挨拶)	①	2	3	4	他の所は年下だからとばかりにされた感じがよくありませんが出口さんは年が近く、話しやすくとても丁寧でした。
2	ご契約前、その後の約束や連絡	①	2	3	4	こちらの都合で日曜日の話し合いがなかったのですがよく対応していただきました!!
3	建物の特徴などに対する説明	①	2	3	4	とても分かりやすい説明でした。
4	資金計画、税金面でのアドバイスや提案	①	2	3	4	低～い予算でしたが無駄も省いて最高の家になりました。
5	建物の配置や間取りなどのプラン内容	①	2	3	4	全て希望通りで大満足です!!
6	使い勝手など、提案内容への専門的なアドバイス	①	2	3	4	特にお風呂ですでどうするか悩みましたが、引取りを提案してもらい入居した今では最高の使い勝手です。
7	仕上げ材や設備機器の特徴などの説明、アドバイス	①	2	3	4	小さい子供がいるのでソフトクローズ機能がとても役に cameました。

問5 工事管理者の対応はいかがでしたか。

	満足	まあ満足	やや不満	不満	お気付きのことがございましたらお聞かせください
1 接客態度 (挨拶)	①	2	③	4	途中で部屋の中を見せてもらった時、ワズワズと喋りながら何か話されていたのはなんだか不快でした。
2 ご依頼、お問い合わせへの対応や回答の迅速さ	①	2	3	4	
3 施工現場の進行に対する管理状況	①	2	3	4	
4 施工中のご近所への配慮	①	2	3	4	
5 お引渡前の検査とその後の処置	①	2	3	4	
6 お引渡し時の設備機器などの取扱説明	①	2	3	4	
7 現場の整理整頓	①	2	3	4	

問6 工事施工者 (職人さん) の対応はいかがでしたか。

	満足	まあ満足	やや不満	不満	お気付きのことがございましたらお聞かせください
1 接客態度 (挨拶)	1	2	③	4	
2 基礎工事	①	2	3	4	
3 大工工事	①	2	3	4	
4 クロス工事	1	②	3	4	子供部屋のクロスが2部屋ちがっていました。が、今のままでいい感じです!! どちらの方が良かったかも?(笑)
5 水道工事	①	2	3	4	
6 電気工事	1	2	3	④	LAN配線が入っていない。インターホン(内側)下のコンセントがかなり曲がっている。寝室のコンセントが1つ付け忘れていた。
7 外構工事	①	2	3	4	まだ工事中ですが、細かい配慮が嬉しいです。

問7 ご近所の評判は、いかがでしたか。

友人からですが...

- ①. 良い      2. 普通      3. 悪い      4. わからない

問8 現在、東洋建設を選んで良かったとお考えですか。また、その理由もお聞かせ下さい。

- ①. 非常に満足    2. 満足    3. まあ満足    4. やや不満    5. 不満    6. 非常に不満

その理由

想像以上に快適でとても住みやすいです。

問9 今後、住宅の建築を計画されているご友人や知人がいらっしゃいましたら、東洋建設をお勧めいただけますか。

- ① ぜひ勧めたい 2. 勧めてもよい 3. あまり勧めたくない 4. 勧めたくない

そのように思われた理由をお聞かせ下さい

出口さんの丁寧な対応なら少しでもマイホームを考えている人にはぜひ勧めたいと思います。(紹介しても絶対に嫌な思いをさせないので...)

お知り合いで、住まいをお考えの方がございましたら、ぜひご紹介下さい。

お名前  
ご住所  
TEL

お名前  
ご住所  
TEL

問10 今後のアフターサービスなど東洋建設へのご意見・ご要望がありましたらお聞かせ下さい。

電気工事だけは「え!？」と思う事が沢山ありました。細かい所まで確認してもらえたらなと思います。クリーニングもドアや壁にワロスののり?が沢山いろんな場所についていたり、養生していたテープの跡?が床に残っていて、あちこちベタベタが黒くなり掃除が大変でした。

しかし資料請求から今までを考えると出口さんにはとてもお世話になり、満足しています。話し合いの時に何回か子供連れで行きましたが、子供をみてもらえて本当に助かりました。

これから何十年...とアフターケアでお世話になります。よろしく願います。

友人達が今からマイホームと...と考えていたら自信を持って東洋建設さんを勧めます!!

出口さん、本当にありがとうございました!!

## ご協力ありがとうございました

数多くの質問にお答えいただきまして大変ありがとうございました。

今回、ご記入いただきました貴重なご意見・ご感想を今後の私共の業務に反映させていただきますので宜しくお願い申し上げます。