

様

## お客様のご意見をお聞かせください!

この度は、当社に建物をご用命賜りまして、本当にありがとうございました。

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ますが、まだまだ至らぬ点があると思います。この度の工事について、悪い点は反省し改め、良い点はさらに伸ばしていき、今まで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めにお客様のご意見をお聞かせください。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え頂き、ご返送頂きますようお願い申し上げます。

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

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 ( )

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 セキスイハウス、アルフィルホーム、  
↓ 競り合っていない、価格に不安(お高い)、  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_)

2. いいえ

1102層の若葉ビル

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

(近所の方の評判→私の職場  
に居たため)

主人の会社の社長より、  
貴社について、"地味だが"  
誠意のある会社と評価を  
得たので決意。

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 (じ西川のタイミングには )

ありがとうございました。頭の下がる思いか  
しました。感情面の下にも充分で、  
本来の業務外以外の気遣いもさせてもらいま

問4 営業担当者の対応はいかがでしたか。

メーカ-営業でなく、  
貴社の営業→長田

		満足	まあ満足	やや不満	不満	お気づ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	ご契約前、その後の約束や連絡	①	2	3	4	
3	建物の特徴などに対する説明	①	2	3	4	私共の希望がはっきりとるに一方的に
4	資金計画、税金面でのアドバイスや提案	①	2	3	4	明確な資金計画で信頼できた
5	建物の配置や間取りなどのプラン内容	①	2	3	4	くろく変化するプランに507117=341110
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	
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	主婦の視野からのアドバイスで

築して5年、新築同様で...



問5 工事管理者の対応はいかがでしたか。→ 施主の希望と現状の一致を十分、コツコツと感情の吐き出しを、おやく最終にはあつた笑顔で会話を出来るよう理解出来た。→ 西本さんには感謝！！

		満足	まあ満足	やや不満	不満	お気づ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	ご依頼、お問い合わせへの対応や回答の迅速さ	1	2	③	4	迅速ではあるけれど、理解不足で何度もやり直しがあり、最終には納得いきず、施行してしまえばいいからと行ってしまう。
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	近くに西親のことで特別な気遣いをしてもらいました。
5	お引渡前の検査とその後の処置	①	2	3	4	お分り点と指摘はしてくださって、スムーズに全て迅速に対応してくださりました。
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	お気づ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	毎日挨拶をうかがって挨拶をこらう。
2	基礎工事	①	2	3	4	（熱心に作業をしてくれました。）
3	大工工事	1	2	3	④	仕事への不平不満、仕事の辛さ、支払いの体罰の存在、希望への不平→毎日おまわり
4	クロス工事	1	2	③	4	施主の意見を聞き、専門家を呼んで、
5	水道工事	1	2	③	4	自分の意見を押しつける、実際工事に当たってはやり直しも数回とありました。
6	電気工事	①	2	3	4	思い通りに希望を出しても「どうにかやります」と無理の言い返り。
7	外構工事	①	2	3	4	予算にしたいに近づけてもらいました。

さつと、やりおしてきていたに気づきました。お礼状で、アタマを軽くしたのから悪い言葉は使いたくありません。（西本さんからはお礼状をいただきました。）

問7 ご近所の評判は、いかがでしたか。

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

のせいで趣味のところが台無しで、夕飯、家の中を歩くのが、お力お断りして、外周りの評判は悪いです。

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

仕事で疲れて帰宅すると、フツと日暮の、お風呂で、自宅へ迎えてくれる光景、臭い、騒音、安定感、全ての条件がうまくいっていること。!!

この様な自宅を提供してくれる会社を感じるから...。

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

我が営業の方向性について 嫌悪感を感じてます (オーバーワークも言わす → 余計な  
負担が多い) スーツに お客様を呼ぶ入社してくる 専任感があるために!!

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。

社長さんを始めとして、全員スタッフとお話が出来ると思うと、  
アフターサービスも 声を掛けず 連絡できるといい。下請メーカーの  
ために 回し もどきのアフターサービスではないと 言う 専任感ある  
生活を 平和に 導きます。(専任 <sup>専任生活</sup> スーツに 流れること  
夫婦 仲良く のもとに 行きたい... ) どうぞ 心掛けて 今後通り  
笑顔で アフターに 努めて下さい。アフター 的 な 声 運 は 東洋建設  
であった事と 感謝 致します。主人の 感謝 の 涙 を 見せて  
下さると 多分 心 使 っ て 決 り 意 っ て 下さる。社長さん 自分 の プレゼン

ミーティング (セツさん) を 大切に 守り、大切に 実行 を お願い します。  
笑顔で 迎える 対応 であり、御世話を 行いたい。ありがとうございます。

### 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。

(速伸) 興味本位の (のぞき趣味) の方の 我家 見学 は お断り します。東洋建設の  
営業 へ と つ づ 方 向 へ 向 っ て 協 力 して 頂 け る 方 が 好 ま しい 所 だ っ て 思 っ て 申 上 げ ます。  
下さいます。