



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 ( サカイ土地の紹介 )

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 一条工務店, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_)

2. いいえ

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

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 ( )        |

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	
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	
4	資金計画、税金面でのアドバイスや提案	①	2	3	4	
5	建物の配置や間取りなどのプラン内容	①	2	3	4	
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	

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	
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	
5	水道工事	1	2	3	4	
6	電気工事	1	2	3	4	
7	外構工事	1	2	3	④	

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

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

電話の配線が途中までだったの、家の中まで引いてくれてから2100円で済んだのに、9700円もNTTに払うことが不満。  
電話の位置が悪くて使いにくい。

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

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。

- 2階でパソコンが使えないので不便。
- 長田さんに「こうしてほしい」と言ったら、すぐにその通りにしてくれてあざうかしかったです。
- 最後まで長田さん一人が担当でやってくれたら100点満点の家ができたろうなあ。。。と思います。

## 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。