

①当社住宅の建築に際し、住宅そのものと当社の対応の総合評価をお聞かせ下さい。

- 1・大変良い(大変満足)
✓ ②・やや良い(やや満足)
3・普通

- 4・やや悪い(やや不満)
5・大変悪い(大変不満)

◎ご満足な点、ご不満が残った点をお聞かせ下さい。

OK 家作り全体を通してとても丁寧に説明してもらえた。また疑問点も聞きやすくわかりやすく教えてくれたため安心してお願いする事が出来た。こちらの要望に対して予想以上の提案で返して頂き、大変満足 of いく家が出来た。

②出来栄えについての評価をお聞かせ下さい。

建物について(○を付けて下さい)	大変 良い	やや 良い	普通	やや 悪い	大変 悪い
1・外観デザインの評価はいかがですか	○				
2・外部(基礎・外壁・屋根)施工の評価は いかがですか?	○				
3・内部造作の評価はいかがですか	○				
4・内部(床・壁・天井)施工の評価は いかがですか	○				
5・内部インテリア、建具の評価はいかがですか	○				
6・インテリアデザイン・カラーコーディネート の評価はいかがですか	○				
7・総合的な評価はいかがですか 予想されたもの、願望されたものが出来 ましたでしょうか	○				

③当社の住宅について評価をお聞かせ下さい。

- ①・他社に勝る商品力を持っている
2・商品的に「らしさ」は感じられる
3・どちらともいえない

- 4・評価できるものがない
5・商品力はまったく評価できない

④建築工期は計画通りはかどりましたか?

- 1・計画より早かった
②・完全に計画通りだった
3・計画より多少遅れた

- 4・計画よりかなり遅れた
5・計画より大幅に遅れた

◎工期遅延などにより迷惑を受けた点をお聞かせ下さい。

⑤お引渡時に住宅工事はすべて終了していましたか?

- ✓ ①・完全に終了していた
②・まだ残工事が残っていた

- 3・手直し工事が残っていた
4・住宅工事は終わっていたが、片付け
作業はまだこれからという状態だった

「まだ残・手直し工事が残っていた」とお答えのお客様にお伺い致します。

その残・手直し工事は、すべて完了するまでお引渡日から何日位掛かりましたか。

引渡されてから

14日間掛かった

◎お引渡時の残・手直し工事などにより迷惑を受けた点をお聞かせ下さい。

色々の業者の出入りがあったため、なかなか落ち着かなかった。
逆に、残工事があったから、引渡後数日経てば疑問は困ったことをすぐに
相談できたり質問出来たのは良かった。

■工事担当者の対応は	大変 良い	やや 良い	普通	やや 悪い	大変 悪い
1・満足度評価はいかがですか	5	4	3	2	1
2・誠実で礼儀正しい、マナーの良い接客が 出来ていましたか	5	4	3	2	1
3・家づくりに対する知識と提案は出来ていましたか	5	4	3	2	1
4・着工後週一回以上の連絡・報告は確実に 出来ていましたか	5	4	3	2	1
5・現場周辺は常に清掃がなされてましたか	5	4	3	2	1
6・工程ごとの説明、打合せは確実になされてましたか	5	4	3	2	1
7・工事の工程、契約工期は守られていましたか	5	4	3	2	1
8・整理・整頓・清掃は徹底されてましたか	5	4	3	2	1
9・追加工事や金額に係る説明はご納得 出来るものでしたか	5	4	3	2	1
10・投げかけられた課題に対する工事の回答は 適切でしたか	5	4	3	2	1
11・お客様の事を十分理解して現場管理を してましたか	5	4	3	2	1
12・現場管理での安心度はいかがでしたか	5	4	3	2	1
13・十分ご納得いく工事でしたか	5	4	3	2	1
14・お引渡の際の建物のメンテナンスや設備機器の説明は 適切でしたか	5	4	3	2	1
15・お引渡時に手直しや残工事は終わりましたか	5	4	3	2	1

■当社営業、設計、工事担当者、インテリアコーディネーターの対応でご満足な点、ご不満に感じられた事がございましたらお聞かせ下さい。

営業担当は様々なアイデアを提案してくださり、イメージを上げたり、自分達では思い浮かばなかった素晴らしい提案をたくさんしていただき、インテリアコーディネーターはお客様の趣味を把握し、家のイメージに合ったものを常に選択できるように、利便性も非常に高い家具の提供してくださった。ささいな希望も取り入れようとしてくださり、予算も考慮しての提案も素晴らしい。工事担当者も丁寧で、現場から伺って頂いたホームツアーも、大変満足しております。OK

■インテリアコーディネーター担当者の対応は	大変 良い	やや 良い	普通	やや 悪い	大変 悪い
1・満足度総合評価はいかがですか	5	4	3	2	1
2・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
3・説明(家づくり知識)と提案はご満足頂けましたか	5	4	3	2	1
4・打合せではお客様の意向が十二分に活かされましたか	5	4	3	2	1
5・要望や質問への対応など投げかけられた課題に対する 回答は適切でしたか	5	4	3	2	1
6・追加・増減額の説明対応は十分ご納得いくものでしたか	5	4	3	2	1
7・カラーコーディネート及びインテリアの打合せと内容はご納得いく ものでしたか	5	4	3	2	1
8・報告・連絡・打合せは十分に出来ておりましたか	5	4	3	2	1
9・工務への引継ぎは確実になされておりましたか	5	4	3	2	1

IC 伊藤さん、ファースト!コーディネーターだね! サポートしてくれて
良かったですね!! お客様と全スタッフに
心から感謝です。ね。 (おま)

⑥各業務に携わった当社担当者の評価をお聞かせください。

■営業担当者の対応は	大変 良い	やや 良い	普通	やや 悪い	大変 悪い
1・満足度総合評価はいかがですか	(5)	4	3	2	1
2・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
3・要望を満たすなどお客様の事をよく理解して いましたか	(5)	4	3	2	1
4・説明(家づくり知識)と提案はご満足頂けましたか	(5)	4	3	2	1
5・資金計画提案は十分お役に立ちましたか	(5)	4	3	2	1
6・お客様の要望は家づくりに反映されましたか	(5)	4	3	2	1
7・お客様の要求に新要素を加味した新鮮な提案が ありましたか	(5)	4	3	2	1
8・プレゼンは分かりやすく、ご納得頂けましたか	(5)	4	3	2	1
9・見積に対する説明は十分で、ご納得頂けましたか	(5)	4	3	2	1
10・諸経費の説明は十分で、ご納得頂けましたか	(5)	4	3	2	1
11・報告・連絡・打合せやご案内は十分に出来て おりましたか	(5)	4	3	2	1
12・十分納得のいくご契約でしたか	(5)	4	3	2	1
13・設計・工務への引継ぎは確実でしたか	(5)	4	3	2	1
14・契約以後お引渡までの間、対応は十分でしたか	(5)	4	3	2	1
15・お客様との約束、課題の回答は速く適切でしたか	(5)	4	3	2	1

■設計担当者の対応は	大変 良い	やや 良い	普通	やや 悪い	大変 悪い
1・満足度総合評価はいかがですか	(5)	4	3	2	1
2・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
3・説明(家づくり知識)と提案はご満足頂けましたか	(5)	4	3	2	1
4・打合せではお客様の意向が十二分に 活かされましたか	(5)	4	3	2	1
5・提示した間取りや住宅プランの満足度は いかがでしたか	(5)	4	3	2	1
6・外観の提案とセンスは十分ご納得される 設計でしたか	(5)	4	3	2	1
7・住宅計画内容とご予算は十分ご納得いくもの でしたか	(5)	4	3	2	1
8・最終図面と仕様の説明はご納得いくものでしたか	(5)	4	3	2	1
9・確認申請や公庫の手続きなどで不備は ありませんでしたか	(5)	4	3	2	1
10・要望や質問への対応など投げかけられた課題に 対する回答は適切でしたか	(5)	4	3	2	1
11・追加・増減額の説明対応は十分ご納得いくもの でしたか	(5)	4	3	2	1
12・カラーコーディネート及びインテリアの打合せと内容は ご納得いくものでしたか	(5)	4	3	2	1
13・報告・連絡・打合せは十分に出来ておりましたか	(5)	4	3	2	1
14・工務への引継ぎは確実になされていましたか	(5)	4	3	2	1

⑦いろいろな業務に携わった職人・施工業者の評価はいかがですか？

■木工事・各職工事について	大変良い	やや良い	普通	やや悪い	大変悪い
1・大工職の技能、腕前評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
2・大工職のマナー・態度・知識などの評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
3・基礎工事職人の作業態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
4・屋根工事職人の作業態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
5・板金工事、雨樋工事職人の作業態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
6・左官及びタイル職人の作業態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
7・木製建具工事職人の態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
8・クロス及び内装工事職人の態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
9・給排水衛生設備工事職人の態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
10・塗装工事及び外部吹付工事職人の態度、出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
11・電気設備工事職人の態度と出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1
12・畳工事、畳の品質はどうでしたか	(5)	4	3	2	1
13・外構工事、庭工事職人の態度と出来栄え評価はいかがでしたか	(5)	4	3	2	1

■現場に携わった大工・職人及び施工業者についてお気づきの点、ご意見をお聞かせください。

⑧工事作業をお任せいただき、実際に作業をすすめていくなかで、より良いものにしようと提案して下さった点もあり、満足いく仕上がりになってもらえたこと、また、言出しやすく、工事中に足を運んで、緊急にも丁寧に対応していただいすました。OK

⑨ご入居された当時、ご不満、ご不便に感じられた事がありましたらお聞かせください。

リビングとダイニングの間が入居当日は日音く感じ、イメージと少し異なっていたのが!! 残念に感じましたが、住んでいてその点については気にならなくなりました。今後参考として下さる。

⑩住みごこちについての評価をお聞かせください。

リビングの照明、目のスイッチが1か所にまとまっていた方が使いやすかったなと感じています。

収納内も充実しており、生活重み条泉も良いです。家全体が暖かく、寒いと感じる音や湿度差を気にし、住みやすいです。床のフローリングの材質は少し気に入っていますが、少しスベリやすい。

⑪当社住宅の造りや対応などで良いと思われる点をご指摘ください。

ため、子供が走りやすいのが良いです。

打ち合わせでも、どのスタッフも親切にして下さり、ハウスメーカーを決める際、他社と比較しながら、営業所側のペースで営業をすすめられ、それが良かったのですが、貴社はこちらのペースを大事に営業を聞いて下さるのが良くて、貴社にお預けしたいと感じました。

⑫当社住宅(建物と対応の双方において)の欠点と思われる点をご指摘ください。

1度の打ち合わせで決めることが多いため、こちらが希望したことが伝わりきっていない面もあり、言出しはちがうことがありました。

⑬当社を紹介頂けるかどうかについて率直な感想をお聞かせください。

機会があったら住宅の建築を計画されている方に当社を勧めても良いと思われますか？

1・大変評価している。家を建てたい友人、知人がいたらぜひ勧めたい
2・評価としては良い方だと思う。家を建てたい方がいたら勧めてもよい
3・評価はどちらともいえない。勧める事ができるかどうか分からない
4・評価できるものがない。あまり勧めたくない
5・問題があってとても評価できない。絶対勧めたくない

貴重なご意見ありがとうございました。
これを期に尚一層技術とマナーの向上に努めてまいります。
今後共お引立ての程、宜しくお願い申し上げます。

(株)石山工務店 代表取締役 石山 実一 一生住む家の工務店

水上くん! でかした! OK