

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) 4. やや悪い(やや不満)
2. やや良い(やや満足) 5. 大変悪い(大変不満)
3. 普通

◎ご満足な点、ご不満が残った点をお聞かせ下さい。

ステキなモデルハウスをお得に購入し満足しています。
庭の木々、植物について説明があると嬉しかった。(木だに何の木直物なのかわかりません。自分で調べればいいのですか...) 

②出来栄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 4. 評価できるものがない
2. 商品的に「らしさ」は感じられる 5. 商品力はまったく評価できない
3. どちらともいえない

④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 3. 手直し工事が残っていた
2. まだ残工事が残っていた 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 1ヶ月くらい? 日間掛かった 価格と内容的に! 理解出来ますよ!!

◎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。

OK

⑤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・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
7・諸経費の説明は十分で、ご納得頂けましたか	5	4	(3)	2	1
8・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
9・十分納得のいくご契約でしたか	(5)	4	3	2	1
10・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
11・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 直轄の好みがありませんので 評価を押し付けず	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・間取りに付きまして、各室の広さはご納得される設計でしたか	5	4	3	2	1
3・間取りに付きまして、収納量・動線はご納得される設計でしたか	5	4	3	2	1
4・外観のデザイン(建物の形・窓の配置・外装材等)は ご納得される設計でしたか	5	4	3	2	1
5・外構に付きまして、ご納得いただけましたか	5	4	3	2	1
6・実際にお住まいになられてご満足いただけていますか	5	4	3	2	1

■インテリアコーディネーターの対応は 直轄の好みがありませんので 評価を押し付けず	大変 良い	やや 良い	普通	やや 悪い	大変 悪い
1・外観(建物のカラー・素材等)のセンスはいかがでしたか	5	4	3	2	1
2・外観(アプローチ等)のセンスはいかがでしたか	5	4	3	2	1
3・室内(床・ドア・壁紙・家具等)のセンスはいかがでしたか	5	4	3	2	1
4・照明器具(センスや明るさ等)はいかがでしたか	5	4	3	2	1
5・コンセント・スイッチの使い勝手はいかがでしたか	5	4	3	2	1
6・造作物(ニッチやPCカウンター等)は工夫されていきましたか	5	4	3	2	1
7・モデルハウス全体(色・デザイン・統一性等)の評価をお願いします	5	4	3	2	1

■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・お引渡し後の機器の作動に問題はございませんでしたか	5	4	3	2	1
4・お引渡し時の整理・整頓・清掃は徹底されてましたか	5	4	3	2	1
5・十分ご納得いく仕上げ工事でしたか	5	4	3	2	1
6・お引渡し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
7・お引渡し時に手直しや残工事は終わっていましたか	5	4	3	2	1

■当社営業・設計・インテリアコーディネーター・工事担当者の対応で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。

モデルハウスを購入したため、設計担当の方とお話しする機会が無く、
「素晴らしい設計ありがとうございました」と伝えられていないのが「唯一の不満です」。
どんなコンセプトで設計したのかお聞きしたかったです。

⑥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。

家具の西配置（寝室ベッド）を変えたかったのですが、お伝えできず。

その後、営業の高橋さんに相談いただきました。とても大変な作業だったと
思います。ありがとうございました。

⑦住みごちについての評価をお聞かせください。

住む前は環状線の騒音に慣れて気になっていましたか？ 住んでみると、
ほとんど「気にならず」快適に暮らしています。

⑧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。

営業担当の高橋さんはとても相談しやすく、気軽に連絡できていつも助かります。

⑨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。

友人、知人にすすめることを想定すると、リーズナブルで、安い価格で、レウカ、
そこを納得できる方であれば、石山さんをオススメします。

⑩当社を紹介頂けるかどうかについて率直なご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。