

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)

◎弊社に建築を任せて頂いた一番の理由は何ですか？



知人からの紹介と、モデルハウスを見学し、気に入ったからです。 OK

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.外観デザインについて	○				
2.外部(基礎・外壁・屋根)施工について	○				
3.内装インテリアデザイン・カラーコーディネートについて	○				
4.内装(床・壁・天井)施工について	○				
5.総合評価(ご要望が反映されイメージ通りでしたでしょうか)	○				

③当社の住宅についての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お引き渡し時に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

上記2・3とお答えのお客様にお伺い致します

MHにて当然 OK

その工事が全て完了するまでお引き渡し日から何日かかりましたか→→お引渡しから 日かかった

◎お引き渡し時の残工事・手直し工事などによりご迷惑をお掛けした点をお聞かせ下さい

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	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.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ト	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.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
3.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
4.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
5.造作物(ニッチやPCカウンター等)は工夫されておりましたか	(5)	4	3	2	1
6.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

■工事の出来栄について	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.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
3.お引渡し時の整理・整頓・清掃は徹底されておりましたか	(5)	4	3	2	1
4.十分ご納得いく仕上げ工事がりでしたか	(5)	4	3	2	1
5.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

■当社営業・設計・インテリアコーディネーター・工務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。

物に慣れ、

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。

物に慣れ、

⑦住みごちについての評価をお聞かせください。

玄関からすぐリビングだったり、吹抜けが多かったりで、寒さが心配でしたが、
とても暖かく、住みごちでは良いです、★

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。

トイレの水槽設備がとても気に入っています、★

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。

何か書き忘れたんですが、本当に特にありません！
とても満足です、★

⑩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.問題があっても評価できない。絶対勧めたくない

OK

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