感動保証制度 お客様アンケート

ユミタホーム
感動の家づくり

お引渡し後に「お客様アンケート」をお願いしています

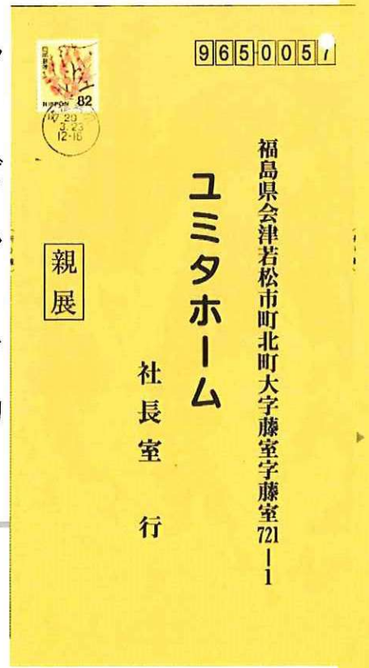
お客様の声 お引渡し後

お客様の“満足や不満足”どうしたら伝えられるの？

アンケートは直接社長室へ

新築、リフォームと全てのお客様におきまして、お引渡し後にお客様アンケートをお願いしています。

このアンケートは社長室行です。お客様のお声は、会社に対する貴重なご意見として、社長が全責任を持って対処させて頂きます。またユミタホームの活力になるように、すべてのご意見を心してお受け致します。なお万一、ご不満がありましたら、徹底的に対処させて頂きます。また、お客様よりアンケートをご提出頂けない場合も、大不満との認識で担当した者が徹底的に対処させて頂きます。



新築お客様アンケート

お客様より感動をたくさん頂く為の参考にさせて頂きたく、お手数とは思いますが該当する評価に○をつけてくださいますようお願い致します。

ユミタホーム選択について

●ご来場、ご契約までのことについてお聞かせください。

① マイホーム計画の動機は何ですか？ 老朽化 同居 子供の成長 将来設計 その他 ( )

② 当社へのご来場のきっかけは？（複数回答可）
折込チラシ 新聞 ラジオ ホームページ 屋外看板 通りすがり 当社工事現場 紹介 (様) その他 ( )

③ 当社以外で検討された住宅会社（メーカー）はどこですか？ 0件数有 ：理由)

④ マイホーム計画での情報はなんでしたか？
当社よりのカタログ ホームページ 他社ショールーム 専門誌 （本の名前) その他 (タイムソー)

⑤ 弊社にご下命頂いた理由は何ですか？（複数回答可）
品質 保証 価格 提案力 パナソニックブランド 営業マン 会社の信頼 紹介 (様) その他 ( )

営業担当者

●営業担当者の対応についてお聞かせください。

① 営業担当者の商品説明（機能・性能・品質等）はいかがでしたか？ 満足 普通 不満 (理由)
② 設計（間取り・デザイン・法規等）の提案力はいかがでしたか？ 満足 普通 不満 (理由)
③ 断熱材「セルローズファイバー」の説明はご理解頂けましたか？ 満足 普通 不満 (理由)
④ 営業担当者と〈工事前〉の打ち合わせはいかがでしたか？ 満足 普通 不満 (理由)
⑤ 営業担当者と〈工事中〉の打ち合わせはいかがでしたか？ 満足 普通 不満 (理由)
⑥ ことばの領収書のご記入内容はご理解頂けましたか？ 満足 普通 不満 (理由)
⑦ ユミタホームまるごと保証・365日アフターサービスの説明はご理解頂けましたか？ 満足 普通 不満 (理由)
⑧ 営業担当者の総合的な評価をください。 感動 満足 普通 やや不満 不満
(理由 素晴らしい営業マンだと思います。)

現場監督・現場班長・職人

●現場監督・現場班長・職人の対応について教えてください。

① 現場監督との打ち合わせはいかがでしたか？ 満足 普通 不満 (理由)
② 現場監督の施工管理は安心できましたか？ 満足 普通 不満 (理由)
③ 班長または職人の挨拶・打ち合わせはいかがでしたか？ 満足 普通 不満 (理由)
問題があった職人は？ ( )(理由) 良かった職人は？ (大工さん2人)
④ 現場の整理整頓・掃除・近隣への配慮はきちんとされていましたか？
工事中：満足 普通 不満 (理由) お引渡し後：満足 普通 不満 (理由)
⑤ 現場監督のお引渡し設備器具等の説明はわかりやすかったですか？ 満足 普通 不満 (理由)
⑥ 工事の仕上がり具合はいかがでしたか？ 満足 普通 不満 (理由)
木工事：満足 普通 不満 内装工事：満足 普通 不満 外装工事：満足 普通 不満
⑦ 現場監督の総合的な評価をください。 感動 満足 普通 やや不満 不満
(理由 小さな事にも丁寧に対応していただきました。的確な説明をして下さるのでとてもわかりやすく、安心する事ができました。)

総合評価

●実際にお住まいになられていかがですか？

① デザイン（内装・外装も含めて）はいかがですか？ 満足 普通 不満 (理由)
② 間取り（実際の使い勝手）はいかがですか？ 満足 普通 不満 (理由)
③ 装備品（パナソニックを含めた器具、建具など）はいかがですか？ 満足 普通 不満 (理由)
④ セルローズファイバーの効果（断熱・防音等）はいかがですか？ 満足 普通 不満 (理由)
⑤ お知り合いの方へ、弊社をご紹介して頂けますか？ はい (お名前) (ご住所)
いいえ (理由)

●感動創造企業のユミタホームですが感動して頂けましたでしょうか。

a. すべての面で大変良くやってくれて、大いに満足している。 大感動賞 ※特に (滝田様には本当に大変感謝しております。)
b. いろいろあったが良くやってくれてまあまあ満足している。 感動賞 〃 ( )
c. 良くやってくれたが、もっと良くできるはず。 普通賞 〃 ( )
d. もっと良くやってくれたらと、やや不満が残った。 やや不満 〃 ( )
e. すべてにわたって信頼できず、大いに不満である。 不満 〃 ( )

●仕事についての感動度合（満足度）を100点満点で採点をお願いします。 100 点

ご意見・ご感想

数年前よりマイホーム計画をたてておりましたが、なかなか土地が見つからない中、滝田様、そして渥沼様に売地でない土地を色々と交渉して頂き、本当に建てたかった土地に建てる事ができました。建物についても色々と細かいわがままをきいて頂き、マイホームをもてた事、それ以上にとても良い営業マンに出会えた事にとても感謝しております。引渡しも渥沼様にとてもなつき、私達のプライベートな話を聞いて下さっていた滝田様と打ち合わせがなくなる事、さみしく思います。他社の営業マンも多々見てきましたがこんな営業マンはいませんでした。

ご記入誠にありがとうございました。お客様のご指摘事項に関しましては、真摯に受け止め、改善し感動して頂ける住宅会社を目指して参ります。

社内使用欄	お客様名		工事内容	新築		
	営業担当	滝田	現場担当	梁取	着工日	お引渡日

お引渡し後にも
お客様の声をしっかりお聞きし、
社長が責任を持って対処します