

# お客様アンケート の 集計

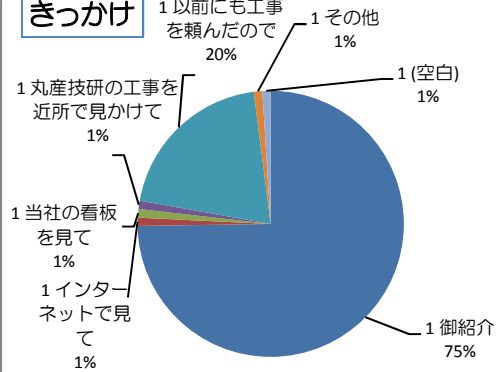
H27.1.1~H27.6.30 まで  
アンケート 98枚分 集計

## 1. どのようにして当社をお知りになりましたか？

No.	選択肢	回答件数
1	御紹介	74
	インターネットで見て	1
	当社の看板を見て	1
	丸産技研の工事を近所で見かけて	1
	以前にも工事を頼んだので	20
	その他	1
	(空白)	1
1	集計	99

分析 OBのお客様は上期と同じ位の割合だが件数は増えています。

### きっかけ

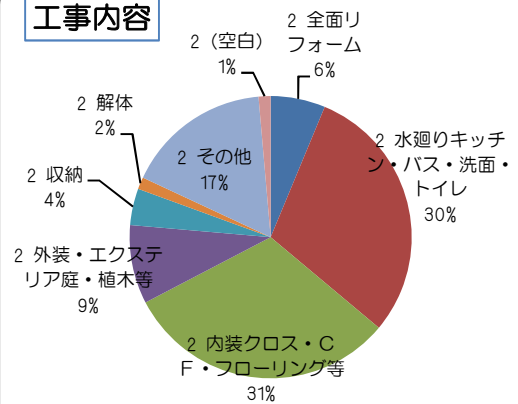


## 2. 今回の工事内容はどのようなものでしたか？

No.	選択肢	回答件数
2	全面リフォーム	9
	水廻りキッチン・バス・洗面・トイレ	43
	内装クロス・CF・フローリング等	45
	外装・エクステリア庭・植木等	13
	収納	6
	解体	2
	その他	24
	(空白)	2
2	集計	144

コメント その他には、ハスクリーニング、雨樋補修、漏水工事など。

### 工事内容

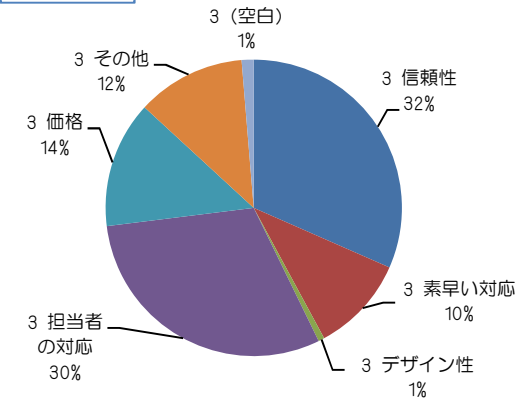


## 3. 当社を選ばれた理由は何でしょうか？

No.	選択肢	回答件数
3	信頼性	48
	素早い対応	16
	デザイン性	1
	担当者の対応	46
	価格	21
	その他	18
	(空白)	2
3	集計	152

分析 「信頼性」と「担当者の対応」で半数以上を占める。その他は「紹介」がほとんど。

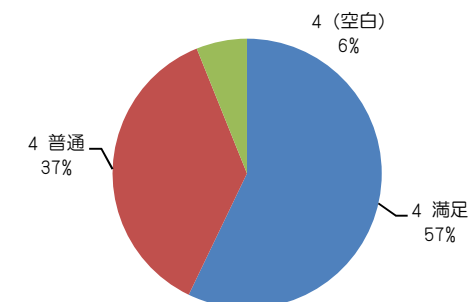
### 選択理由



## 4. 会社の電話対応はいかがでしたか？

No.	選択肢	回答件数
4	満足	56
	普通	36
	(空白)	6
4	集計	98

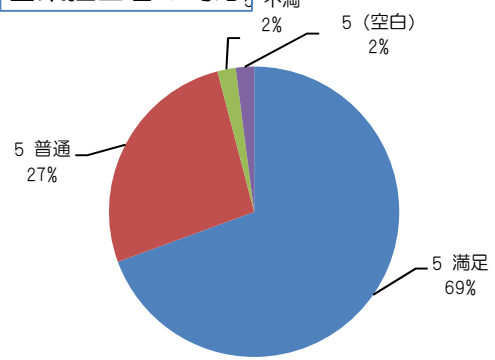
### 電話対応



5. 営業担当者の対応はいかがでしたか？

No.	選択肢	回答件数
5	満足	68
	普通	26
	不満	2
	(空白)	2
5 集計		98

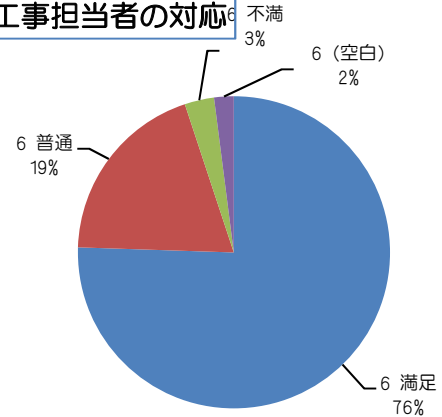
営業担当者の対応



6. 工事担当者の対応はいかがでしたか？

No.	選択肢	回答件数
6	満足	74
	普通	19
	不満	3
	(空白)	2
6 集計		98

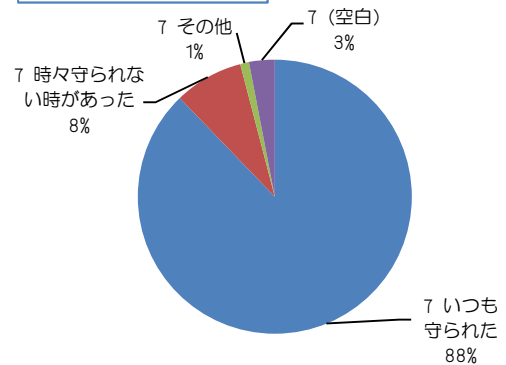
工事担当者の対応



7. お客様と約束した日時は守られましたか？

No.	選択肢	回答件数
7	いつも守られた	86
	時々守られない時があった	8
	その他	1
	(空白)	3
7 集計		98

約束日時について

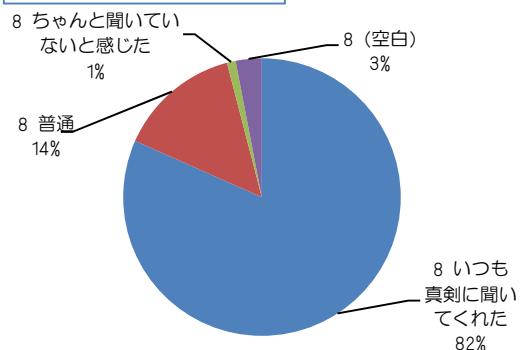


分析 ほとんど守られているが、「施工日や最終確認日に変更されそうになった」等のコメントがありました。

8. お客様の話を真剣に聞いてくれましたか？

No.	選択肢	回答件数
8	いつも真剣に聞いてくれた	80
	普通	14
	ちゃんと聞いていないと感じた	1
	(空白)	3
8 集計		98

話を聞いてくれたか

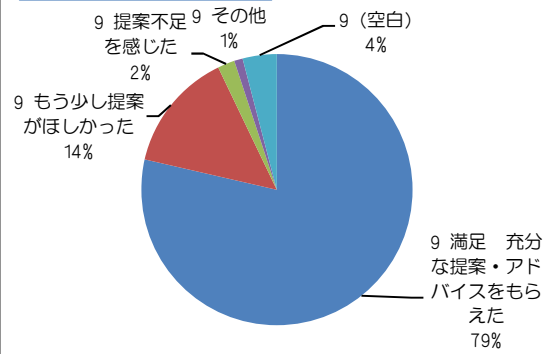


分析 「普通」を選択された方で「一部伝わっているか不安に感じるがあった。」というコメントがありました。

9.適切な提案・アドバイスをしてくれましたか？

No.	選択肢	回答件数
9	満足 十分な提案・アドバイスをもらった	77
	もう少し提案がほしかった	14
	提案不足を感じた	2
	その他	1
	(空白)	4
9 集計		98

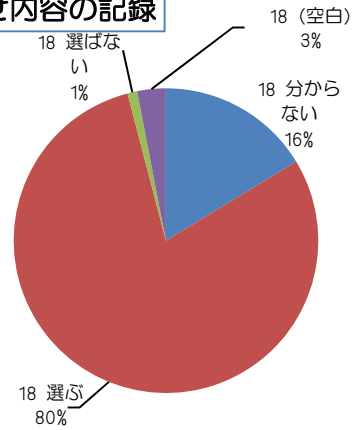
提案・アドバイス



10.打合せの内容を記録していましたか？

No.	選択肢	回答件数
18	分からない	16
	選ぶ	78
	選ばない	1
	(空白)	3
18 集計		98

打合せ内容の記録

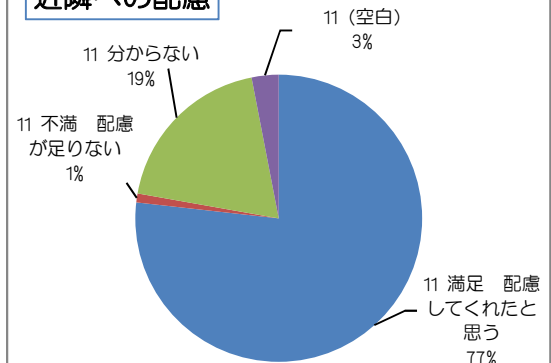


コメント 「覚えていない」「わからない」など。「商談記録の北°や打合せ記録のコピーをもらえると更に良い。」というコメントもありました。

11.近隣の方々への配慮が感じられましたか？

No.	選択肢	回答件数
11	満足 配慮してくれたと思う	76
	不満 配慮が足りない	1
	分からない	19
	(空白)	3
11 集計		99

近隣への配慮

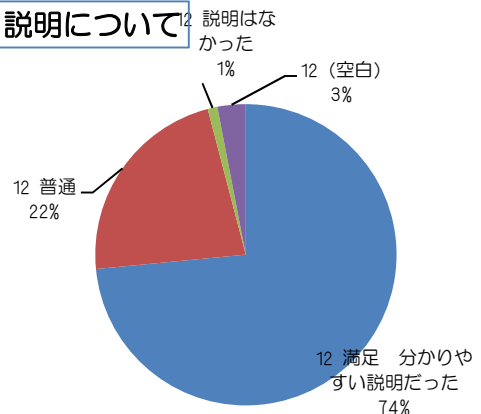


コメント 「分からない」の多数は、立ち会っていないので見ていない、とのこと。

12.お客様に分かりやすく説明をしてくれましたか？

No.	選択肢	回答件数
12	満足 分かりやすい説明だった	72
	普通	22
	説明はなかった	1
	(空白)	3
12 集計		98

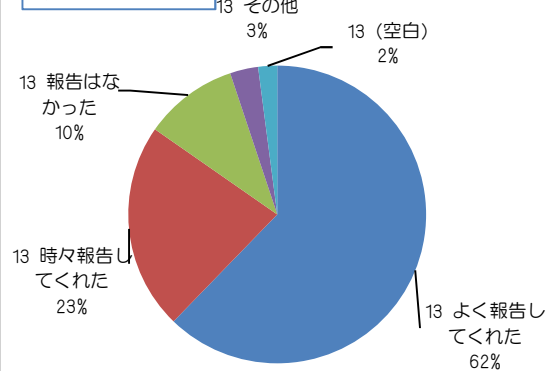
説明について



13.工事中、工事の進み具合を報告してくれましたか？

No.	選択肢	回答件数
13	よく報告してくれた	61
	時々報告してくれた	22
	報告はなかった	10
	その他	3
	(空白)	2
13 集計		98

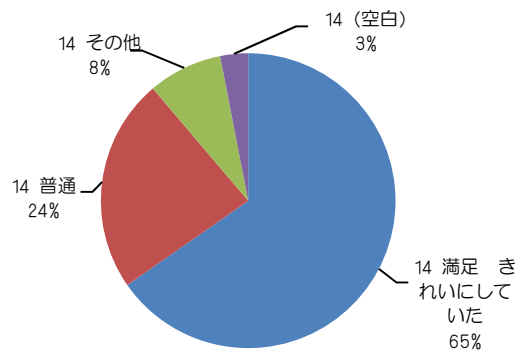
報告について



14.工事中、養生・整理整頓ができていましたか？

No.	選択肢	回答件数
14	満足 きれいにしていた	64
	普通	23
	その他	8
	(空白)	3
14 集計		98

工事中の養生・整理整頓

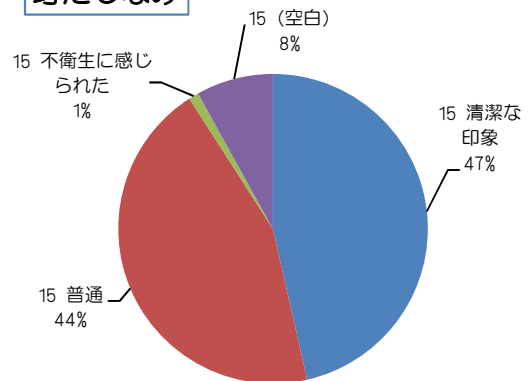


コメント その他、空白は「工事中見ていないので分からない」がほとんど。「バル高い（毎日徹底されていた）」というコメントもありました。

15.職人・作業員の身だしなみはいかがでしたか？

No.	選択肢	回答件数
15	清潔な印象	46
	普通	44
	不衛生に感じられた	1
	(空白)	8
15 集計		99

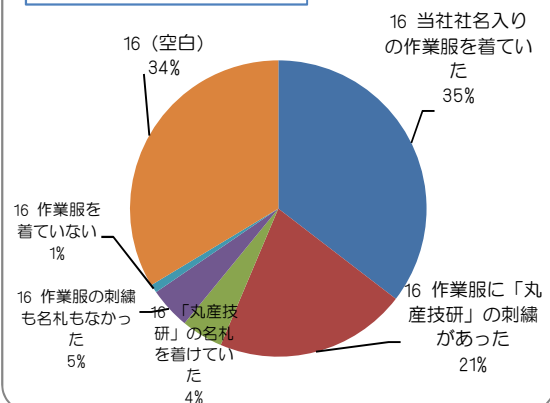
身だしなみ



16.職人・作業員は名札等を着けていましたか？

No.	選択肢	回答件数
16	当社社名入りの作業服を着ていた	39
	作業服に「丸産技研」の刺繍があった	23
	「丸産技研」の名札を着けていた	5
	作業服の刺繍も名札もなかった	5
	作業服を着ていない	1
	(空白)	37
16 集計		110

作業服・名札の着用

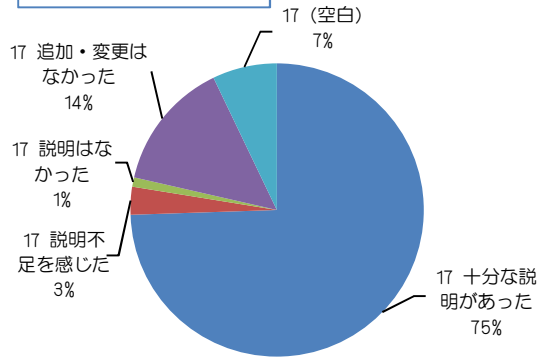


コメント 「覚えていない」「見ていない」など。

17.工事に追加・変更が生じた場合、説明がありましたか？

No.	選択肢	回答件数
17	十分な説明があった	73
	説明不足を感じた	3
	説明はなかった	1
	追加・変更はなかった	14
	(空白)	7
17 集計		98

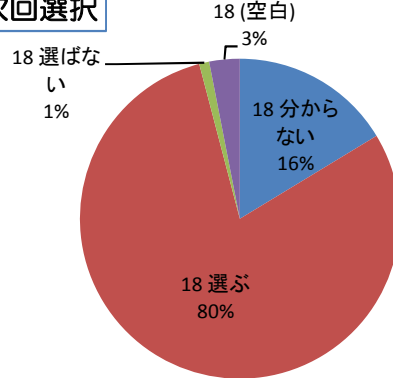
追加・変更の説明



18.次回また工事があれば当社を選びますか？

No.	選択肢	回答件数
18	選ぶ	78
	選ばない	1
	分からない	16
	(空白)	3
18 集計		98

次回選択



19.工事の仕上がり具合はいかがでしたでしょうか？

No.	選択肢	回答件数
19	仕上がり満足	21
	仕上がり普通	4
	その他	2
	(空白)	10
19 集計		37

仕上がり具合

