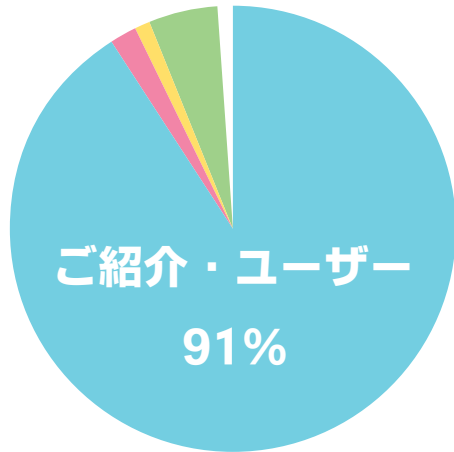


お客様アンケートの集計

平成 28 年 1 月 1 日～平成 28 年 6 月 30 日まで
アンケート 122 枚分 集計 回収率 85.9%

◆どのようにして当社をお知りになりましたか？



ご紹介・ユーザー	91%	(115 件)
インターネットで見て	2%	(2 件)
当社の看板を見て	1%	(1 件)
その他	5%	(6 件)
空白	1%	(1 件)

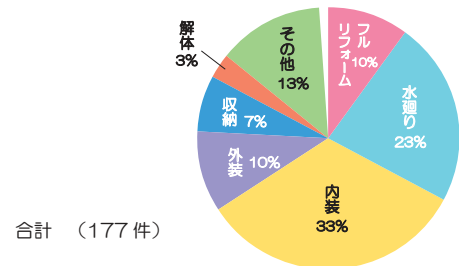
合計 (125 件)

90%以上がご紹介のお客様！！

分析：90%以上のお客様。紹介先の殆どがユーザーのお客様や管理会社からのご紹介。
ご紹介・ユーザーが91%なのは、信頼あってこそその実績となっている。

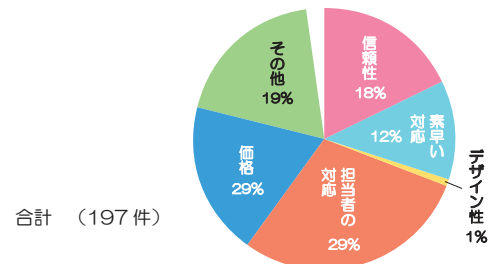
◆今回の工事内容はどのようなものでしたか？

フルリフォーム	10%	(18 件)	収納	7%	(12 件)
水周り (キッチン・浴室・洗面・トイレ)	23%	(40 件)	解体	3%	(5 件)
内装 (クロス・CF・フローリング等)	33%	(59 件)	その他	13%	(25 件)
外装・エクステリア・庭・植木	10%	(18 件)	空白	1%	(1 件)



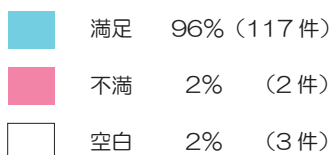
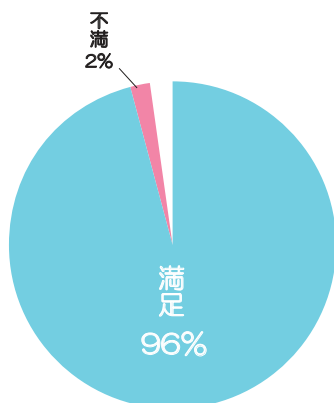
◆当社を選ばれた理由は何でしょうか？

信頼性	18%	(36 件)	価格	19%	(37 件)
素早い対応	12%	(23 件)	その他	19%	(39 件)
デザイン性	1%	(2 件)	空白	2%	(4 件)
担当者の対応	29%	(57 件)			



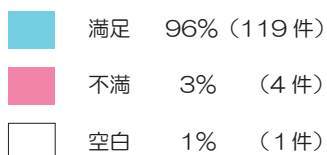
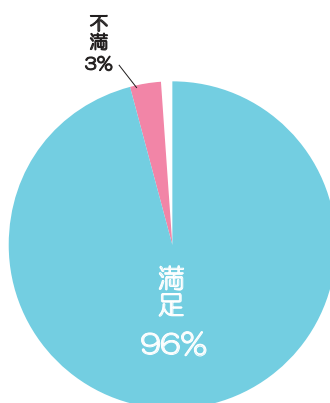
お客様アンケートの集計

◆当社の電話対応はいかがでしたか？



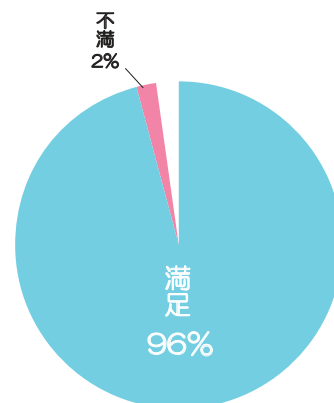
合計 (122件)

◆工事担当の対応はいかがでしたか？



合計 (124件)

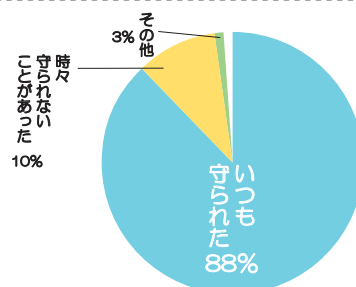
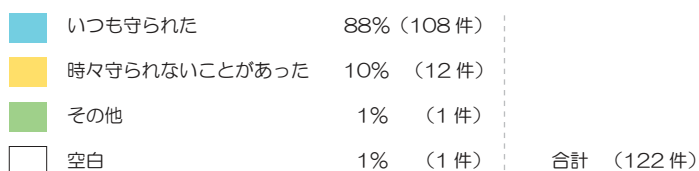
◆営業担当の対応はいかがでしたか？



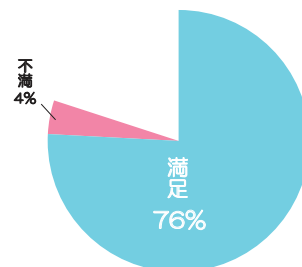
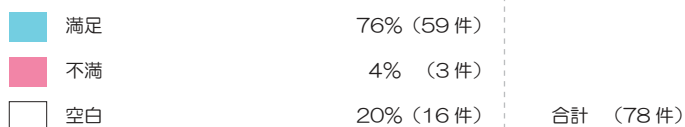
合計 (122件)

95%以上のお客様にご満足頂いております！

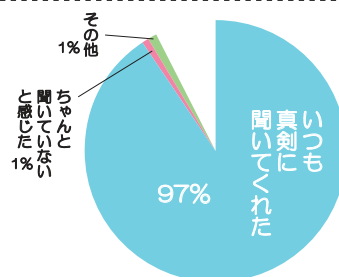
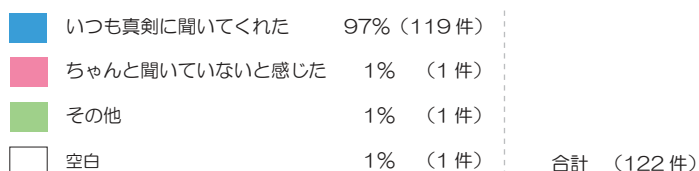
◆お客様と約束した時間は守られましたか？



◆当社のプラン・提案・デザイン等はいかがでしたか？



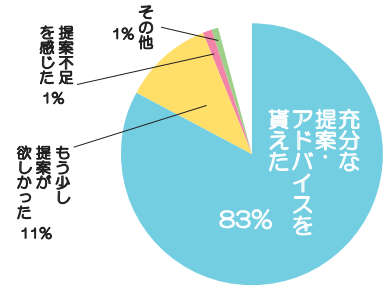
◆お客様の話を真剣に聞いてくれましたか？



お客様アンケートの集計

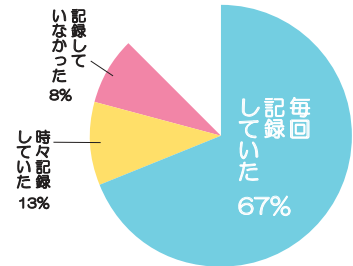
◆適切なアドバイス・提案をしてくださいましたか？

■ 十分な提案・アドバイスを貰えた	83%	(102件)	■ その他	1%	(1件)
■ もう少し提案が欲しかった	11%	(12件)	□ 空白	4%	(4件)
■ 提案不足を感じた	1%	(1件)			
			合計	(122件)	



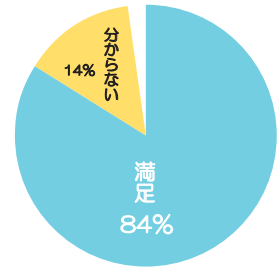
◆打合せの内容を記録していましたか？

■ 毎回記録していた	67%	(82件)			
■ 時々記録していた	13%	(16件)			
■ 記録していなかった	8%	(9件)			
□ 空白	12%	(15件)	合計	(122件)	



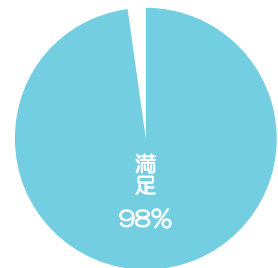
◆近隣の方々への配慮が感じられましたか？

■ 満足・充分配慮してくれた	84%	(102件)			
■ 分からない	14%	(17件)			
□ 空白	2%	(3件)	合計	(122件)	



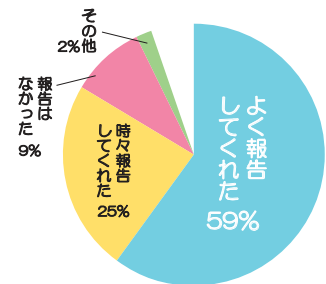
◆分かりやすく説明をしてくださいましたか？

■ 満足・分かりやすい説明だった	98%	(120件)			
□ 空白	2%	(2件)	合計	(122件)	



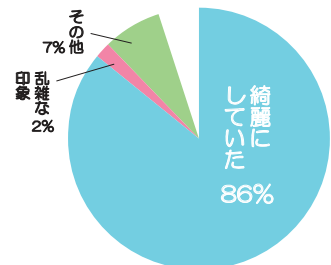
◆工事の進み具合を報告してくれましたか？

■ よく報告してくれた	59%	(72件)	■ その他	2%	(2件)
■ 時々報告してくれた	25%	(31件)	□ 空白	5%	(6件)
■ 報告はなかった	9%	(11件)			
			合計	(122件)	



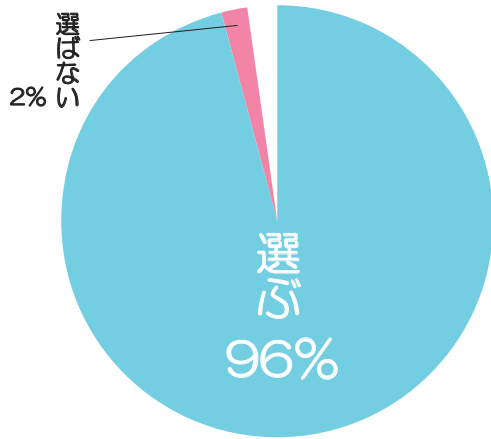
◆工事中、養生・整理整頓がされていましたか？

■ 綺麗にしていた	86%	(105件)			
■ 乱雑な印象	2%	(2件)			
■ その他	7%	(9件)			
□ 空白	5%	(6件)	合計	(122件)	



お客様アンケートの集計

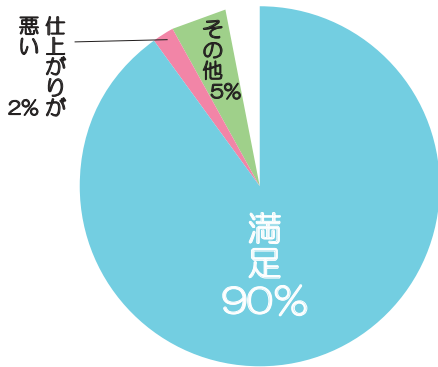
◆次回また工事があれば当社を選びますか？



選ぶ	96%	(117件)
選ばない	2%	(2件)
空白	2%	(3件)

96%の方が 合計 (122件)
「次回また当社で工事する」と選択！

◆工事の仕上がり具合はいかがでしたか？



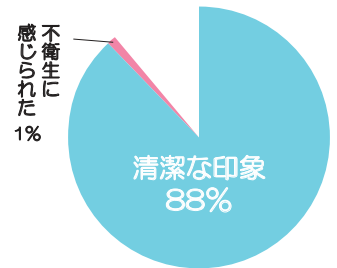
満足	90%	(113件)
仕上がりが悪い	2%	(3件)
その他	5%	(6件)
空白	3%	(4件)

合計 (126件)
90%の方が仕上がりに満足！

◆作業員の身だしなみはどうでしたか？

清潔な印象	88%	(107件)
不衛生に感じられた	1%	(2件)
空白	11%	(13件)

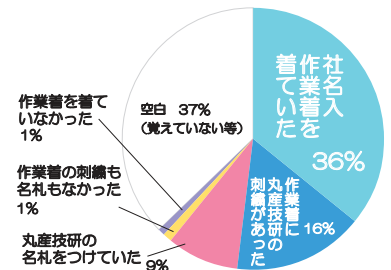
合計 (122件)



◆職人・作業員は名札を着けていましたか？

当社社名入りの作業着を着ていた	36%	(48件)	作業服の刺繍も名札もなかった	1%	(2件)
作業服に「丸産技研」の刺繍があった	16%	(21件)	作業服を着ていない	1%	(1件)
「丸産技研」の名札をつけていた	9%	(12件)	空白(覚えていない等)	37%	(49件)

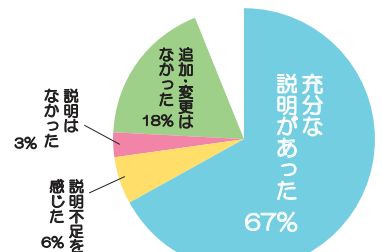
合計 (133件)



◆工事に追加・変更が生じた際、説明がありましたか？

十分な説明があった	67%	(82件)	追加・変更はなかった	18%	(22件)
説明不足を感じた	6%	(7件)	空白	6%	(8件)
説明はなかった	3%	(4件)			

合計 (123件)



ご意見・ご感想など

うれしい声はモチベーションが上がります。厳しいお声は改善に繋がります。

価格も良心的で、きれいに仕上げてください満足しております。
田崎さんにも色々のご尽力頂きありがとうございました。

短期間に色々リフォームして頂きありがとうございました。
特に営業の方、大工の方の対応が素晴らしかったです。
残念だったことは、10か所以上のクロスの隙間、寝室のリモコン変更の件、キッチンのスイッチです。
できましたら修正お願いしたいと思っております。宜しくお願い致します。

こちらが気になった点は、都度伝えさせて頂きました。一生懸命対応頂いたと思います。
親族よりご紹介されお願いしましたが、親族がリフォームしたときに気になった不手際が
今回も同じことであったのは残念でしたが、都度伝えさせて頂きましたので
今後さらなる期待をさせて頂きます。今後ともよろしくお願い致します。

今回の工事について、家族共々大変満足しております。
特に担当の田山さん、田崎さんの迅速かつ細かい対応には御礼申し上げます。

メールの対応の速さや、見積り、段取り、時間調整などとてもスムーズで大変助かりました。
(私の仕事の都合で) お会いするタイミングが無かったので残念でした。

いつも誠意あるご対応に感謝しています。
きちんと報告してくださったり誤りをそのままにしないのは、信頼してお任せすることができました。
研修生(チョウさん)の方もとても礼儀正しく積極的に学ぼうとしていて気持ち良かったです。
国へ帰り日本の技術、日本の企業に関わりたと言われていたのが印象的で、
ぜひそうしてほしいと思いました。

概ね満足だが、下記点が気になった。
・請求額に誤り ・施工されていない部分があった→後日対応頂いた

担当者の方の対応も良く、工事も想像以上のことをして下さり、最初はとても満足していました。
しかし、住みだして細かい部分を見てみるとクロスの貼り方がガタガタで雑だったり(何箇所か)、
クロスにのりがついていたのか、数週間経つと黄ばんで来たり、コーキング材がステンレス部分に
こびりついていたり、少々雑な部分が目立ちました。

お世話になりました。

現場さん、古沢氏が本当に頑張ってくれました。
仕上がりに満足しており、今後どうぞよろしくお願い申し上げます。

初めての工事で、私一人でワタワタしていましたが、丸産さんの説明によりとっても安心しました。
ありがとうございました。