

お客様アンケート【ご購入】

この度は、当社社有物件をご購入頂き、誠に有難うございました。

折角、再度お取引を頂いたにも関わらず、特に内装リフォームの件では、ご心配や度々のご足労をお掛けしましたこと、大変申し訳なく思っております。度重なるご迷惑等々をお掛けした状況下、大変恐縮ではございますが、今回の件を教訓として、様々な点を改善していきたいと思っております。つきましては、下記に何点かご質問をさせて頂きますので、忌憚のないご意見を頂戴できればと思います。

お手数ではございますが、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

■物件番号 M1232123171

■御契約日:2019年11月24日

■購入物件所在地:草加市新栄

■お引渡日:2020年2月13日

① 内装リフォーム完成後(工事途中も含む)の様々なご指摘事項について、そもそもの原因は、
契約当初の(口頭や書面での)取り決めが杜撰であることが原因であると思う。

YES or NO

上記回答の他、思うこと、改善した方が良いと思った点がございましたら、ご記入願います。

(責任の分担が不明瞭で、やめる、お掃除を希望するなど)

② ご契約時及び、内装工事途中等の打合せ時に、当社担当者がメモも取らず、後に
「言った」・「言わない」の問題が生じる事態があった。

YES or NO

上記回答の他、思うこと、改善した方が良いと思った点がございましたら、ご記入願います。

③ ご希望と異なる箇所が生じてしまった原因のうち、下記に該当するものをご選択願います。

担当者の知識不足

担当者の大雑把な対応

担当者の聞き取り(ヒアリング)不足

担当者の確認不足

その他、上記以外に原因がある場合は、お手数ですが、下記にざっくりとご記入願います。

(間違った指示をされたり、誤解があり、など)
とお詫び申します。

④ ご契約前からご契約締結を経て、最後のお引渡し・残代金決済迄の間に、当社および当社担当者
者の不誠実と感じられる点があった。

YES or NO

なお、YESとご回答頂いた場合、大変申し訳ございませんが、どの時点のどのような行為や
言動であったか下記にご記載頂けると幸いです。

⑤ お取引の継続中に、「この会社(担当者を含む)は信用ならない」と感じたことがあった。

YES or NO

なお、YESとご回答頂いた場合、大変申し訳ございませんが、どの時点のどのような行為や
言動であったか下記にご記載頂けると幸いです。

(責任感が欠け、コミュニケーション不足、信頼性が低いなど)

⑥ 最後になりますが、下記の該当する項目にチェックを入れて頂き、「これは言いたい!」というご意見がございましたら、下のコメント欄へご記入をお願い致します。また、「一人の人間としての成長なくして、営業力の向上はない。」ということで、是非、ご遠慮なく率直なご回答をお願い申し上げます。

- 服装がだらしないと思った。
 - 商談中及び打合せ中にかかってきた電話に出たりしていたことが気になった。
 - 金銭感覚がズレていると感じた。
 - 約束の時間に遅れたことがあった。
 - 約束の時間に遅刻しないまでも、いつもギリギリの時間にならないと来ないと思った。
 - メールチェック等でスマホを操作していることがあった。
 - メールの返信などが遅いと感じたことがある。
 - 非常識な時間に電話、LINE をされて嫌だった。
 - 話している内容が要点を付いてない(伝わりづらい)と感じた。
 - 書類の保管等について、「この人、だらしない」と感じることがあった。
 - 声が小さい。元気がない。
 - 根拠のない話(説明)があった。
 - もっと世間話をした方がよいと思った。
 - ちょっと馴れ馴れしいと感じることがあった。
 - 連絡頻度が少なくて不安に感じたことがあった。
 - 言い訳じみたことが多いと感じた。
 - 正直、自分勝手だと感じたことがあった。
 - ご契約、お引渡等の各行為に対する書類での事前のご案内が遅い(ギリギリ)だと思う。
- 【当社全体の事】
- 電話の対応が良くなかった
 - 電話やご来社いただいた時に待たされることがあった。
 - ご来社いただいた時の対応が良くないと感じたことがあった。

御協力頂き誠にありがとうございました。

お問い合わせ。
責任感が足りない。