

お客様アンケート【ご売却・ご購入】

先日は、雨の中、御来社頂きまして誠にありがとうございました。

美味しいケーキとお菓子まで頂戴し、本当に恐縮しております。改めて、ありがとうございました。

弊社では、実際にお取引頂いたお客様より貴重な、そして率直なご意見・ご感想をお聞きして、今後の営業に際する参考データの収集をするとともに、接客対応力の向上を目指しております。そして、一人でも多くのお客様のお手伝いができればと考えております。

お引越を済ませて、まだ落ち着かない日々をお過ごしかと思いますが、そのような中、お手数をおかけして誠に申し訳ございませんが、下記アンケートにご協力頂きますよう、お願い申し上げます。

■物件番号：M333304223171

■売却物件所在地：草加市松江（マンション）

■売却物件アクセス：チラシ

■購入物件所在地：越谷市蒲生南町（マンション）

■ご売却依頼日：平成 26 年 5 月 4 日

■ご売却契約日：平成 26 年 6 月 27 日

■ご購入契約日：平成 26 年 7 月 13 日

■お引渡日：平成 26 年 9 月 26 日（ご売却・ご購入）

①毎週配布している弊社のチラシをよくご覧になって頂いていたとお聞きしておりますが、真面目な内容から、ちょっと奇抜な内容まで色々とチラシを配布させて頂いておりましたが、今、パッと思い浮かぶような、印象に残っているチラシの内容があれば、下記にご記入をお願い致します。ざっくりとした書き方で結構です。

〔「草加大好き」「ロジュマン大好き」
ありがとうございます。〕

〔チラシは弊社の営業担当者から、うしろで置かれて本当に嬉しく思ひます。〕

②弊社に売却を依頼しようと思った時のことをお伺い致します。

特に不安に思ったことや当時のお気持ちを正直に教えて下さい。

※該当する番号に○をお願い致します。複数回答可です。

1、「本当に売ってくれるのかな？」という不安 2、会社の知名度への不安

③期待…「きっとやってくれるであろう！」 4、どこに依頼しても同じだろう

⑤その他

〔不安は特になし
「どうぞお願意します」という気持ち〕

③売却活動の状況報告については、週に一度書面にてご報告をさせて頂いたおりましたが、ご覧になって頂いておりましたでしょうか？

※該当する番号に○をお願い致します。複数回答可です。

1、同じような内容の報告が多く、あまり見ていなかった

2、添付されるチラシの原稿だけ、見ていました

③熟読していた

4、その他→頻度・内容・書面の形式等々御意見がございましたらお聞かせください。



④ご購入物件をインターネットで検索されていらっしゃいましたが、一番よくご覧になっていたサイトは、下記のうち、どちらですか？

① Yahoo!不動産 ②アットホーム ③SUUMO 4、ホームズ

5、大手不動産会社ホームページ ※複数回答可です。

大変参考になりました。

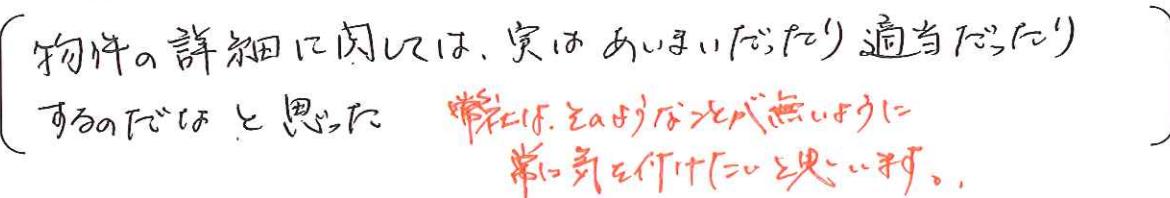
⑤少し抽象的小難しい質問ですが、インターネットでご購入物件を検索している際に、

各物件の詳細以外に、掲載している各不動産会社について感じたことがあれば、
下記にご記入をお願い致します。

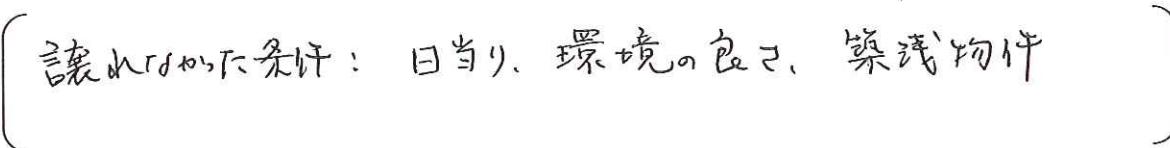
例) マメに更新している不動産会社に良い印象を持った

写真を沢山掲載している不動産会社に良い印象を持った

御希望地域で掲載物件が多い不動産会社に問い合わせようと意欲が湧く・・・等々



⑥この度は「お買換え」ということで、2度目の住宅購入となりましたが、1度目の購入の経験を踏まえ、2度目で特に注意した点、または譲れなかった条件・ポイント等を教えて下さい。



⑦担当について、お伺い致します。

※今後の接客対応向上を目的としておりますので、

是非、弊社にとって耳の痛い、忌憚のないご意見をお願いできればと思います。

1) 進捗情報の報告頻度について ※該当する記号に○をお願い致します。複数回答可です。

- (A) 報告が欲しい時になかなか連絡がこない時があった *私の気持でいた中でございません。*
- B、適宜ベストなタイミングで報告があった *どの状況でも、お客様への理解、不満を*
- C、報告時に専門用語が多く、意味のわからない時があった *専門用語はあればどうぞ」と思いました。*
- D、その他 *ひとりで動いてからあるといふこともあり、一回だけあまり連絡のないことがあります。細かいところまで気を配っていたのですが、野球エンの性格や経験によりところがあるのです」と思いました。しかし、やはり人と増やしておかなければいいと思います。それで、ひとり。* *それを教訓に、今後このようなことがないよう、無いように努力します。*

2) 高額なお買い物のお手伝いをさせて頂く業種であり、知識やご説明については、常に誠実でないといけないと常々思っております。その辺りについて率直なご意見をお聞かせ下さい。
厳しいご意見こそ、弊社が少しでも成長できる糧となります。本当に遠慮なくご記入下さい。

※該当する記号に○をお願い致します。複数回答可です。 *重要な指摘、誠にありがとうございました。*

- (A) 知識・勉強が不足している部分があった
→どの分野でしょうか? [

逆に、こちらの態度からそのような感じを受けたことがあります。

事へのようだこのひがいが、気が付かないからではないません。気が付かないうちに、お客様が去って、

- (B) 不誠実・不親切だと感じる時があった

一人で一生懸命走り回っている姿を見ると、体は丈夫

- (C) 嫌な一言を言われたことがある

ATMのATMでいつでも、てしょいました。不誠実不親切には、ていがい。

- (D) その他 *楽しいアシートあり〼とおひいきました。*

気が付かないから、お聞きしました。

ご協力誠にありがとうございました。

ご記入後、同封させて頂いております「返信用封筒」にて、御手数ですが御返信をお願い致します。



埼玉県知事 (1) 第22730号
クレッシメント・シティ株式会社
草加市氷川町 2104 番地1 エンゼルビル 2F

現在の氷川町の事務所に移転する前の竹ノ塚にあった事務所の写真です。
引越後に撮影したので、机も何もない状況ですが…
至らぬ点は率直にお詫びし、そしてその都度反省・改善する努力をして、日々成長してけるよう
今後も業務に邁進致します。

末永いお付き合いの程、
引き続き、よろしくお願ひ申し上げます。



このたびは大変お世話になりました。

決して簡単な案件では無かったかと思いますが、多くの課題を的確なアドバイスでクリアし、無事買い替えができたことは、素直に野津さんに丁寧に対応いただいたおかげだと思います。有能で信頼できる仲介業者担当者と巡り合うことができるかどうかが鍵と思っておりましたが、その意味で今回は大正解だったと思います。中古マンション仲介プロとしての十分な能力を以て、私の依頼に対応いただき、何よりもその姿勢は誠実だったと思います。

インターネットの告知につきましては、貴社のような新進気鋭の業者が他の大手業者に対抗するには、貴社独自のセンスをすべてにおいて押出すことが有効かと思います。（すでに実践されているとは思いますが）

- ・物件説明の論法（物件の概要、何が売りかがわかりやすい、貴社ならではの見せ方）
- ・掲載写真のクオリティ（これは重要かと。写真を見た人がその先をイメージし、現地に行って実際に確認したくなる。枚数は多すぎない方が良いかも。チラ見せ的要素）
- ・間取り図（各社センスやイメージは、間取り図の作図の印象から受けることが大きいかと思います。オリジナル）

ダメな不動産業者は色々な意味で「雑」というイメージ。ネットのページを見て基本情報が不足していたり画像が貧乏だったりすると、実際連絡を取っても、後あと雑な扱いをされると思ってしまいます。大手業者のページでさえそう思うこともありましたので、まだまだネット告知クオリティは余白があるかと思います。

アドバイス出来るとしたら上記のことぐらいでしょうか。

それでは、今後、貴社ますますのご発展と、野津さんはじめ皆様のご活躍ご健康をお祈り申し上げます。

またおいしいコーヒーをご馳走してください。

貴重な意見、誠にありがとうございました。
お客様により良い情報を提供できるように参考にさせて頂き、実践していく所存です。

近くにいらしゃる際は是非、お立ち寄り下さい。
お待ちしております。