

# お客様CSアンケート

お名前	お電話番号
ご住所	
団地名	
号地	注文住宅 ・ 建売、モデルハウス

※建売、モデルハウスご購入のお客様につきましては項目6～8を省略して9へお進みください。

1. 以前から敷島住宅欄をご存知でしたか？

1. 以前から知っていた      2. 今回のはじめて知った

2. 敷島住宅欄をお知りになったきっかけは？

1. 新聞の折込チラシ      2. 住宅雑誌      3. ホームページ      4. テレビ、ラジオのCMで  
5. どこかの分譲地を見て 6. 身内、知人より聞いて(紹介)  
7. インターネット(サイト名: )      8. その他( )

3. 今、お住まいの分譲地はどのようにしてお知りになりましたか？

1. 身内、知人より      2. 新聞の折込チラシ      3. 住宅雑誌      4. ホームページ  
5. 以前の自宅の近く      6. 親元の近く      7. 通りがかりで分譲地又は看板を見て  
8. インターネット(サイト名: )      9. その他( )

4. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)

※重視したもののみコメントをお願いします。

- ～  立地(コメント: 馬尺近く) )
- 番  住環境(コメント: ) )
- 号  価格(コメント: 安くて高品質) )
- 号  営業マンの信頼度(コメント: ) )
- 号  会社の信頼度(コメント: ) )
- 欄  デザイン性(コメント: ) )
- ～  建物の信頼性(コメント: ) )
- 号  アフターサービスの安心感(コメント: ) )
- 号  その他(コメント: ) )

5. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明

(印象評価)

◎ 良い

○ 普通

△ 今一つ

× 悪い

以下、個別項目同じです

コメント: ~~この~~ オークターは親身になって対応してくれました。

6. 企画設計についてお伺いします。(建売・モデルハウスの方は9へ)

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料

コメント: 予算の範囲内で最大限に収めてくれました。

7. コーディネーターについてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- わかりやすい説明
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ

ご不快感を与えてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を真摯に受け止め、改善して参ります。

コメント: 責任を取りたくない感じが説明時にでていた。



8. 建物の現場管理についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 工事の正確性
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守
- 職人の態度

コメント: 現場監督の方で1度自主検査しておいて欲しかった。

施工精度向上に努めて参ります。申し訳ございません。

9. 建物についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の間取り・デザイン性
- ×  インテリア・照明・カーテンのコーディネート
- 建物工事の完成度(住宅の設備・仕様等)

コメント: 内装のコーディネーターの説明も丁寧なと感じました。

ご質問に添えるよう努めて参ります。

10. 住み心地について総合的にどうでしたか？【街並み・住環境など】

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

コメント: シンプルでとてもよい。

11. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

② お身内の方やお知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

※個人情報とは非公開の上、弊社HPにて公開させて頂く場合がございますのでご了承願います。

【個人情報保護方針】敷島住宅株式会社(以下、当社)は、住宅の設計、施工、販売、管理の事業を通じて住宅産業に携わる企業として個人情報保護の重要性を認識し、以下の通り個人情報保護方針を定め遵守するとともに、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」を遵守して特定個人情報の適正な取扱いを行います。また、日本工業規格「個人情報マネジメントシステム-要求事項」(JIS Q15001)に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを構築し、当社の役員および従業員は、このマネジメントシステムを遵守し運用することにより個人情報を適切に取扱います。

1. 当社は、個人情報を取扱う責任者を置き、個人情報の取得、利用および提供について適正な管理を行います。また、取扱う個人情報は利用目的を明確にし、その目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いは行いません。

2. 当社は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他規範を遵守します。

3. 当社は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止及び是正に関する安全管理措置を講じ、個人情報の保護に努めます。

4. 当社は、取扱う個人情報に関する苦情及び相談に対し窓口を設け迅速やかに対応いたします。

5. 当社は、個人情報を保護するためのマネジメントシステムを継続的に改善して行きます。

制定年月日 2010年4月1日 最終改定日 2021年7月5日  
 敷島住宅株式会社 代表取締役 川島永好 【個人情報に関する問い合わせ先】株式会社敷島住宅 総務部 電話:06-6992-6733(代) E-Mail:desk@shikishima-j.co.jp



# お客様CSアンケート

お名前	お電話番号
ご住所	
団地名	
号地	注文住宅 ・ (建売) モデルハウス

※建売、モデルハウスご購入のお客様につきましては項目9～10を省略して11へお進みください。

1. 以前から敷島住宅をご存知でしたか？

1. 以前から知っていた      ② 今回はじめて知った

2. 敷島住宅をはじめてお知りになったきっかけは？

1. ホームページ    2. SUUMO    3. HOME'S    4. Instagram    5. ブログ    6. YouTube  
 7. Facebook    8. DM    9. 広告・チラシ    10. テレビ・ラジオ    ⑪ 展示場、分譲地、現地を見て  
 12. 身内、知人より聞いて(紹介)    13. 会報誌を見て    14. その他( )

3. 住宅を検討する上で参考にしたものは何ですか？

1. SUUMO    2. SUUMO無料誌    ③ SUUMOカウンター    4. 知人の意見    5. 営業担当の意見  
 ⑥ 住宅総合展示場    7. 現地モデル    8. 会社ホームページ    9. YouTube    10. Instagram  
 11. LINE    12. Pinterest    13. 住宅系ブログ    14. 住宅系雑誌( )  
 15. インターネット(サイト名: )    16. その他( )

4. 敷島住宅のホームページをご覧になったことはありますか？

- ① はい      2. いいえ

5. はいと答えられた方で、ホームページの内容は総合的にいかがでしょうか？

- ① 分かりやすい      2. 普通      2. わかりにくい

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)  
 「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- ( チェック欄 )
- 敷島住宅の家づくり(設計・デザイン、設備・仕様、構造)
  - ご購入者事例集・デジタルカタログ
  - 保証とサービス(保証、アフターサービス)
  - 分譲地・物件情報
  - キャンペーン情報
  - 計画中プロジェクト(新規分譲地・物件情報)
  - 分譲地コンセプトブック
  - お客様の声(CSアンケート)
  - 会社案内(コーポレートサイト)
  - モデルハウス情報
  - 360° バーチャルモデルルーム(VRモデルハウス)
  - 敷島住宅オーナーズサイト
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

コメント:

6. 敷島住宅の公式SNSをご覧になったことはありますか？

1.はい

2.いいえ

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)

「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- ( チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
)
- YouTube
  - Instagram(投稿写真)
  - インスタライブ
  - 公式ブログ
  - 敷島スタッフブログ
  - LINE(注文住宅事業部公式)
  - Facebook
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

コメント:

7. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)

※重視したもののみコメントをお願いします。

- ( 番  
号  
欄  
)
- 1 立地・住環境(コメント: 自分たちが住み続けたいと思っていた場所だったので )
  - 価格(コメント: )
  - 4 営業担当者の信頼度(コメント: 信頼できると思えたから )
  - 5 会社の信頼度(コメント: )
  - 2 デザイン性(コメント: VRで見た時のおためが良かった。 )
  - 建物の性能(コメント: )
  - 保証・アフターサービス(コメント: )
  - 3 住宅設備のグレード(コメント: 建築機材もグレードは注文住宅と同じだったので )
  - 紹介者の薦め(コメント: )

8. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明
- 話しやすさ(相談しやすい雰囲気)

(印象評価)

- ◎ 良い
- 普通
- △ 今一つ
- × 悪い

以下、個別項目同じです

コメント:

9. 設計担当者についてお伺いします。

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料
- お客様のご要望に合ったデザイン性

コメント:

10. インテリアコーディネーターについてお伺いします

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 個別の項目についてお伺いします (注文住宅を購入されたお客様解答欄)

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ
- 接客について(相談しやすかった等)

コメント:

11. 工事現場担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の仕上がり状態
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守(外構除く)
- 現場監督、職人の対応や態度
- 付近の住宅への配慮等

コメント:

12. 間取り・デザイン (建物、外構) についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 間取り・デザインについてお伺いします。

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 間取り・プランニング (家事動線など)
- 外観デザイン (色・形・意匠性・素材など)
- 内観デザイン (インテリア・照明・カーテンのコーディネートなど)
- 外構デザイン (意匠性・仕上りの綺麗さ・使い勝手など)

コメント:  
とても満足しています。建売ですが理想通りでした。

13. 住み心地について総合的にどうでしたか？



コメント:

14. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？



① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

② お身内の方やお知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。  
※個人情報是非公開の上、弊社HPにて公開させて頂く場合がございますのでご了承くださいますようお願い致します。

# お客様CSアンケート

お名前		お電話番号
ご住所		
団地名		
号地	注文住宅 ・ 建売、モデルハウス	

※建売、モデルハウスご購入のお客様につきましては項目9～10を省略して11へお進みください。

1. 以前から敷島住宅をご存知でしたか？

- ① 以前から知っていた                      2. 今回はじめて知った

2. 敷島住宅をはじめてお知りになったきっかけは？

1. ホームページ    2. SUUMO    3. HOME'S    4. Instagram    5. ブログ    6. YouTube  
 7. Facebook    8. DM    9. 広告・チラシ    10. テレビ・ラジオ    ⑪ 展示場、分譲地、現地を見て  
 ⑫ 身内、知人より聞いて(紹介)    13. 会報誌を見て    14. その他(                      )

3. 住宅を検討する上で参考にしたものは何ですか？

- ① SUUMO    2. SUUMO無料誌    3. SUUMOカウンター    ④ 知人の意見    5. 営業担当の意見  
 ⑥ 住宅総合展示場    7. 現地モデル    8. 会社ホームページ    9. YouTube    10. Instagram  
 11. LINE    12. Pinterest    13. 住宅系ブログ    14. 住宅系雑誌(                      )  
 15. インターネット(サイト名:                      )    16. その他(                      )

4. 敷島住宅のホームページをご覧になったことはありますか？

1. はい    ② いいえ

5. はいと答えられた方で、ホームページの内容は総合的にいかがでしょうか？

1. 分かりやすい                              2. 普通    2. わかりにくい

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)  
 「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- ( チェック欄 )
- 敷島住宅の家づくり(設計・デザイン、設備・仕様、構造)
  - ご購入者事例集・デジタルカタログ
  - 保証とサービス(保証、アフターサービス)
  - 分譲地・物件情報
  - キャンペーン情報
  - 計画中プロジェクト(新規分譲地・物件情報)
  - 分譲地コンセプトブック
  - お客様の声(CSアンケート)
  - 会社案内(コーポレートサイト)
  - モデルハウス情報
  - 360° パーチャルモデルルーム(VRモデルハウス)
  - 敷島住宅オーナーズサイト
  - 特になし(コメント:    )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

コメント:



6. 敷島住宅の公式SNSをご覧になったことはありますか？

①.はい

2.いいえ

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)

「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- (  
チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
)
- YouTube
  - Instagram(投稿写真)
  - インスタライブ
  - 公式ブログ
  - 敷島スタッフブログ
  - LINE(注文住宅事業部公式)
  - Facebook
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

コメント:

7. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)

※重視したもののみコメントをお願いします。

- (  
番  
号  
欄  
)
- 1 立地・住環境(コメント: そこに住みたい夢があったから) )
  - 価格(コメント: ) )
  - 営業担当者の信頼度(コメント: ) )
  - 会社の信頼度(コメント: ) )
  - デザイン性(コメント: ) )
  - 建物の性能(コメント: ) )
  - 保証・アフターサービス(コメント: ) )
  - 住宅設備のグレード(コメント: ) )
  - 紹介者の薦め(コメント: ) )

8. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明
- 話しやすさ(相談しやすい雰囲気)

(印象評価)

- ◎ 良い
- 普通
- △ 今一つ
- × 悪い

以下、個別項目同じです

コメント:

別紙に記載

9. 設計担当者についてお伺いします。

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



「不信任を与えてしまい、申し訳ございませんでした。いたいたに、ご意見を真摯に受け止め、改善して参ります。」

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料
- お客様のご要望に合ったデザイン性

黄瀬

コメント:

納付がいくまで何度も修正、提案してくださり、完成した家の間取りはとて満足している。

10. インテリアコーディネーターについてお伺いします

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします (注文住宅を購入されたお客様解答欄)

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ
- 接客について(相談しやすかった等)

コメント:

とても細かい部分や、シートにない項目まで、ていねいに説明、提案してくださり、時間をかけて、一層に考えて下さり、すごく満足している。こちらの思いを考えた下さる素敵なお方。

11. 工事現場担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の仕上がり状態
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守(外構除く)
- 現場監督、職人の対応や態度
- 付近の住宅への配慮等

コメント:  
職人の方は、何度か見学に行った際、快く案内して下さいました。  
監督について、別紙記載

ご不便で「不快な思いをさせし  
まい申し訳ございませんでした。  
今後このようなことがなまきよう、  
現場管理の徹底、お客様へ  
の対応向上に言成り言成努力  
めて参ります。

12. 間取り・デザイン（建物、外構）についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 間取り・デザインについてお伺いします。

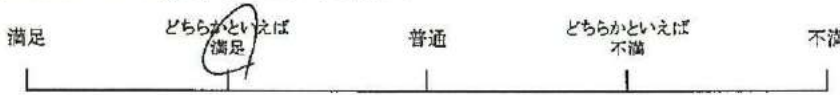
(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 間取り・プランニング（家事動線など）
- 外観デザイン（色・形・意匠性・素材など）
- 内観デザイン（インテリア・照明・カーテンのコーディネートなど）
- 外構デザイン（意匠性・仕上りの綺麗さ・使い勝手など）



コメント:

13. 住み心地について総合的にどうでしたか？



コメント:

14. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？



① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

② お身内の方やお知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

別紙記載の様々なことが、改善され、意見をちゃんと聞いてもらえたと感じられたら、  
気持ちは変わります。

今後依頼回復に努めて参ります。  
申し訳ございませんでした。

ご協力ありがとうございました。

※個人情報是非公開の上、弊社HPにて公開させて頂く場合がございますのでご了承下さいますようお願い致します。







6. 敷島住宅の公式SNSをご覧になったことはありますか？

1. はい

② いいえ

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)

「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- (  
チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
)
- YouTube
  - Instagram (投稿写真)
  - インスタライブ
  - 公式ブログ
  - 敷島スタッフブログ
  - LINE(注文住宅事業部公式)
  - Facebook
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

コメント:

7. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)

※重視したもののみコメントをお願いします。

- (  
番  
号  
欄  
)
- 1 立地・住環境(コメント: )
  - 2 価格(コメント: )
  - 3 営業担当者の信頼度(コメント: )
  - 4 会社の信頼度(コメント: )
  - 5 デザイン性(コメント: )
  - 6 建物の性能(コメント: )
  - 7 保証・アフターサービス(コメント: )
  - 8 住宅設備のグレード(コメント: )
  - 9 紹介者の薦め(コメント: )



8. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明
- 話しやすさ(相談しやすい雰囲気)

(印象評価)

- ◎ 良い
- 普通
- △ 今一つ
- × 悪い

以下、個別項目同じです

コメント:

9. 設計担当者についてお伺いします。

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

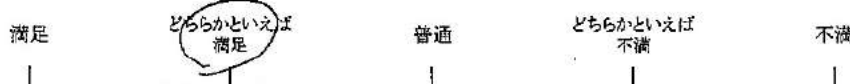
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料
- お客様のご要望に合ったデザイン性

コメント:

10. インテリアコーディネーターについてお伺いします

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします (注文住宅を購入されたお客様解答欄)

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ
- 接客について(相談しやすかった等)

コメント:

11. 工事現場担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の仕上がり状態
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守(外構除く)
- 現場監督、職人の対応や態度
- 付近の住宅への配慮等

コメント:

別紙

施工精度向上に努めて参ります。申し訳ございません。

12. 間取り・デザイン（建物、外構）についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



黄瀬

② 間取り・デザインについてお伺いします。

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 間取り・プランニング（家事動線など）
- 外観デザイン（色・形・意匠性・素材など）
- 内観デザイン（インテリア・照明・カーテンのコーディネートなど）
- 外構デザイン（意匠性・仕上りの綺麗さ・使い勝手など）

コメント:

13. 住み心地について総合的にどうでしたか？



コメント:

別紙

ご不便をおかけし申し訳ございません。改善に努めて参ります。

14. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？



黄瀬

① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

- 1. はい
- ② いいえ

② お身内の方やお知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

- 1. はい
- ② いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

別紙

信頼回復に努めて参ります。申し訳ございませんでした。

ご協力ありがとうございました。

※個人情報是非公開の上、弊社HPにて公開させていただきますのでご了承頂きますようお願い致します。

黄瀬

# お客様CSアンケート

お名前	[Redacted]	お電話番号
ご住所		
団地名		
号地		注文住宅 ・ 建売、モデルハウス

※建売、モデルハウスご購入のお客様につきましては項目6～8を省略して9へお進みください。

1. 以前から敷島住宅欄をご存知でしたか？

1. 以前から知っていた     
  2. 今回はじめて知った

2. 敷島住宅欄をお知りになったきっかけは？

1. 新聞の折込チラシ     
  2. 住宅雑誌     
  3. ホームページ     
  4. テレビ、ラジオのCMで  
 5. どこかの分譲地を見て     
  6. 身内、知人より聞いて(紹介)  
 7. インターネット(サイト名: )     
  8. その他( )

3. 今、お住まいの分譲地はどのようにしてお知りになりましたか？

1. 身内、知人より     
  2. 新聞の折込チラシ     
  3. 住宅雑誌     
  4. ホームページ  
 5. 以前の自宅の近く     
  6. 親元の近く     
  7. 通りがかりで分譲地又は看板を見て  
 8. インターネット(サイト名: )     
  9. その他( )

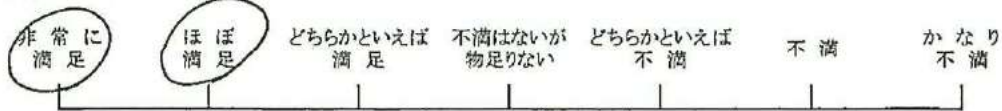
4. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)  
 ※重視したもののみコメントをお願いします。

- 1 立地(コメント: 以前の住処と、お洒落な環境を重視して購入。お洒落) )  
 2 住環境(コメント: ) )  
 3 価格(コメント: ) )  
 4 営業マンの信頼度(コメント: 繁しく打ち合わせがスムーズに。 ) )  
 5 会社の信頼度(コメント: ) )  
 6 デザイン性(コメント: 最新の家が良いため、希望が叶った ) )  
 7 建物の信頼性(コメント: ) )  
 8 アフターサービスの安心感(コメント: ) )  
 9 その他(コメント: ) )



5. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明

(印象評価)

- ◎ 良い
- 普通
- △ 今一つ
- × 悪い

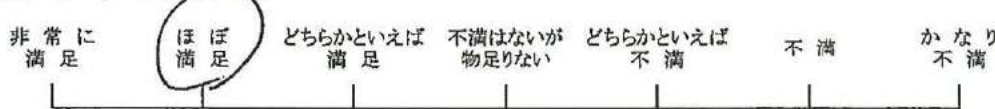
以下、個別項目同じです

コメント:

長期に渡る打合せでも毎回非常に進められたり、おもしろい事柄も丁寧な説明がいただけました。

6. 企画設計についてお伺いします。(建売・モデルハウスの方は9へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

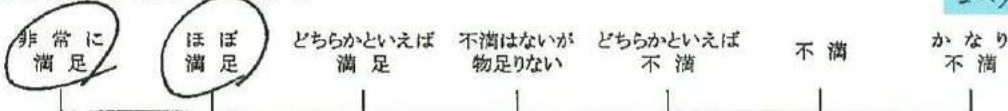
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料

コメント:

2Fトイレの開口勝手か思ったのと違って、エレベーターの確認不足もあったが、直前の使い勝手の勝手設計、お金のかけた。

7. コーディネーターについてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



西の役が行き届かず申し訳ございません。先回ソして石巻認てきまう努めて参ります。

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- わかりやすい説明
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ

コメント:

断りの好きさを良く把握してくださった。コンセントや細かい位置など、断りや説明は丁寧。どなた様にも嫌な顔せず一生懸命取り組んで頂いて。





8. 建物工事の現場管理についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 工事の正確性
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守
- 職人の態度

コメント:  
ANDPADを初め頻りに活用して。  
細かい状況が知りやすい。  
職人さんの愛着もあり感じました。

9. 建物についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の間取り・デザイン性
- インテリア・照明・カーテンのコーディネート
- 建物工事の完成度(住宅の設備・仕様等)

コメント:  
商品の傷が多かった。  
暖かい雰囲気を感じました。

ANDPADの情報更新について改善いたします。月給人の前渡りにつきまして至らぬ点があり申し訳ございません。該当の月給は既になく金額をあげて追加に支払済みと変更を改めて参ります。

10. 住み心地について総合的にどうでしたか？【街並み・住環境など】

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

コメント:  
迷惑をおかけし申し訳ございません。お色工費高向上に努めて参ります。

11. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

1. はい 2. いいえ

② お身内の方やお知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

1. はい 2. いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

営業担当とコーディネーターは、とても気持ちよく、任せていただきました。  
[イナバ] [トセ] 現場監督と職人のコミュニケーションが不安に思われる事がありました。  
ご協力ありがとうございました。

※個人情報非公開の上、弊社HPにて公開させて頂く場合がございます

【個人情報保護方針】敷島住宅株式会社(以下、当社)は、住宅の設計、施工、販売、管理の事業を通じて住宅産業に携わるとともに、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」及び「個人情報の適正な取扱い」を行います。また、日本工業規格「個人情報マネジメントシステム-要求事項」(JIS Q15001)に準拠した個人情報を遵守し運用することにより個人情報を適切に取扱いします。

1. 当社は、個人情報を取扱う責任者を置き、個人情報の取得、利用および提供について適正な管理を行います。また、取扱う個人情報は行いません。

2. 当社は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める方針その他規範を遵守します。

3. 当社は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止及び是正に関する安全管理措置を講じ、個人情報の保護に努めます。

4. 当社は、取扱う個人情報に関する苦情及び相談に対し窓口を設置し速やかに対応いたします。

5. 当社は、個人情報を保護するためのマネジメントシステムを継続的に改善して行きます。

制定年月日 2010年4月1日 最終改定日 2021年7月5日

敷島住宅株式会社 代表取締役 川島永好【個人情報に関する問い合わせ先】株式会社敷島住宅 総務部 電話:06-6992-6733(代) E-Mail:desk@shikishima-j.co.jp

不安に感じまい申し訳ございません。平商価値所につきまして状況を確認のたぐ担当手配いたしました。今後より満足いただけるよう努めて参ります。

「バリア」が真模に設置か、いすに







5. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明

(印象評価)	
◎	良い
○	普通
△	今一つ
×	悪い
以下、個別項目同じです	

コメント:

正確な対応がありとてもありがたかったです。ありがとうございました。

6. 企画設計についてお伺いします。(建売・モデルハウスの方は9へ)

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料

コメント:

7. コーディネーターについてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- わかりやすい説明
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ

ご質問には添えよう  
今後とも努めて参ります。

コメント:

ニーズに応じたアドバイス等を参考に頂いた事は良いです。



8. 建物の現場管理についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 工事の正確性
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守
- 職人の態度

コメント:  
引越後モダンビルの置きはよ  
工具が敷地内に毎日あつくと管理が...

9. 建物についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

ご不快な思いをさせない  
申し訳ございません。現場管  
理を徹底いたします。



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の間取り・デザイン性
- インテリア・照明・カーテンのコーディネート
- 建物工事の完成度(住宅の設備・仕様等)

コメント:

10. 住み心地について総合的にどうでしたか？【街並み・住環境など】

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

コメント:

11. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？

非常に満足	ほぼ満足	どちらかといえば満足	不満はないが物足りない	どちらかといえば不満	不満	かなり不満
-------	------	------------	-------------	------------	----	-------

① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

② お身内の方やお知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

※個人情報とは非公開の上、弊社HPにて公開させて頂く場合がございますのでご了承頂きますようお願い致します。

【個人情報保護方針】敷島住宅株式会社(以下、当社)は、住宅の設計、施工、販売、管理の事業を通じて住宅産業に携わる企業として個人情報の保護の重要性を認識し、以下の通り個人情報保護方針を定め遵守するとともに、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」を遵守して特定個人情報の適正な取扱いを行います。また、日本工業規格「個人情報マネジメントシステム-要求事項(JIS Q15001)」に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを構築し、当社の役員および従業員は、このマネジメントシステムを遵守し運用することにより個人情報を適切に取扱います。

1. 当社は、個人情報を取扱う責任者を置き、個人情報の取得、利用および提供について適正な管理を行います。また、取扱う個人情報は利用目的を明確にし、その目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いは行いません。

2. 当社は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他規範を遵守します。

3. 当社は、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正に関する安全管理措置を講じ、個人情報の保護に努めます。

4. 当社は、取扱う個人情報に関する苦情及び相談に対し窓口を設置し速やかに対応いたします。

5. 当社は、個人情報を保護するためのマネジメントシステムを継続的に改善して行きます。

制定年月日 2010年4月1日 最終改定日 2021年7月5日

敷島住宅株式会社 代表取締役 川島水好【個人情報に関する問い合わせ先】株式会社敷島住宅 総務部 電話:06-6992-6733(代) E-Mail:desk@shikishima-j.co.jp



# お客様CSアンケート

お名前		お電話番号	
ご住所			
団地名			
号地	注文住宅 ・ 建売、モデルハウス		

※建売、モデルハウスご購入のお客様につきましては項目9～10を省略して11へお進みください。

1. 以前から敷島住宅をご存知でしたか？

1. 以前から知っていた      ② 今回はじめて知った

2. 敷島住宅をはじめてお知りになったきっかけは？

- ① ホームページ    2.SUUMO    3.HOME'S    4.Instagram    5.ブログ    6.YouTube  
 7.Facebook    8.DM    9.広告・チラシ    10.テレビ・ラジオ    11.展示場、分譲地、現地を見て  
 12.身内、知人より聞いて(紹介)    13.会報誌を見て    14.その他( )

3. 住宅を検討する上で参考にしたものは何ですか？

- 1.SUUMO    2.SUUMO無料誌    3.SUUMOカウンター    4.知人の意見    5.営業担当の意見  
 6.住宅総合展示場    ⑦ 現地モデル    8.会社ホームページ    9.YouTube    10.Instagram  
 11.LINE    12.Pinterest    13.住宅系ブログ    14.住宅系雑誌( )  
 15.インターネット(サイト名: )    16.その他( )

4. 敷島住宅のホームページをご覧になったことはありますか？

- ① はい      2.いいえ

5. はいと答えられた方で、ホームページの内容は総合的にいかがでしょうか？

- 1.分かりやすい      ② 普通      2.わかりにくい

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)  
 「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

（  
チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
）

- 敷島住宅の家づくり(設計・デザイン、設備・仕様、構造)
- ご購入者事例集・デジタルカタログ
- 保証とサービス(保証、アフターサービス)
- 分譲地・物件情報
- キャンペーン情報
- 計画中プロジェクト(新規分譲地・物件情報)
- 分譲地コンセプトブック
- お客様の声(CSアンケート)
- 会社案内(コーポレートサイト)
- モデルハウス情報
- 360° バーチャルモデルルーム(VRモデルハウス)
- 敷島住宅オーナーズサイト
- 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

コメント: 敷島住宅とL2の「積み」がわかりにくかった。

6. 数島住宅の公式SNSをご覧になったことはありますか？

①はい

2.いいえ

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)

「特になし」とお答えになった方へ→どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- (  
チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
)
- YouTube
  - Instagram (投稿写真)
  - インスタライブ
  - 公式ブログ
  - 数島スタッフブログ
  - LINE (注文住宅事業部公式)
  - Facebook
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどご意見あればお聞かせください。

コメント:

7. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)

※重視したもののみコメントをお願いします。

- (  
番  
号  
欄  
)
- 1 立地・住環境(コメント: 治安が良く、ハードマップに似、綺麗なところ。通学圏内であること。)
  - 2 価格(コメント: 予算内におさまる価格。)
  - 4 営業担当者の信頼度(コメント: 人柄、相性)
  - 会社の信頼度(コメント: )
  - デザイン性(コメント: )
  - 3 建物の性能(コメント: 耐震強度が強いこと、断熱性も高いこと。)
  - 5 保証・アフターサービス(コメント: 長く付き合いやすくすること。)
  - 住宅設備のグレード(コメント: )
  - 紹介者の薦め(コメント: )



8. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明
- 話しやすさ(相談しやすい雰囲気)

(印象評価)

- ◎ 良い
  - 普通
  - △ 今一つ
  - × 悪い
- 以下、個別項目同じです

まだお若い、知識や経験が少ないうえに、口は任せておいて、  
もう少し謙虚な態度があればいいかなと思いました。

コメント: 良い点! 話しやす、相談しやすい。  
・レスポンスが早い

改善点! 理解や説明の不足(わかりづらい)  
・ビジネス文章が拙い(難点がわからない)  
・議事録が意味を成してない

ただ、親(おや)と話すのが苦手な方もあり、  
相談しやすいのはありがたいです。  
頑張ってください!

9. 設計担当者についてお伺いします。

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料
- お客様のご要望に合ったデザイン性

至らぬ点もつぎまして申し訳ございません。ご迷惑をおかけしたにも関わらず、お気遣い下さり大変感謝いたします。いただいたご意見を真摯に受け止め、誠に誠意努めて参ります。



コメント: バラックのことでこちらの要望も伝わりやすく安心できました。  
ただ、少し着工が遅い、もう少し柔軟な提案を望みます。

10. インテリアコーディネーターについてお伺いします

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします (注文住宅を購入されたお客様解答欄)

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ
- 接客について(相談しやすかった等)

お客様お一人お一人に合ったご提案が出来るよう努めて参ります。申し訳ございません。



コメント: 相談しやすく、私たちの話を聞いていろいろ提案もしてくださり、とても心強かったです。  
説明もわかりやすかったので、不安なく決められました。ただ、全体を通した時間が長く感じました。  
できればもう少し短い時間でもかまいません。



お日報刊についてご意見があることは関係部署にて共有いたします。





# お客様CSアンケート

お名前		お電話番号	
ご住所			
団地名			
号地	注文住宅 ・ 建売、モデルハウス		

※建売、モデルハウスご購入のお客様につきましては項目9～10を省略して11へお進みください。

- 以前から敷島住宅をご存知でしたか？
  - 以前から知っていた
  - 今回はじめて知った
- 敷島住宅をはじめてお知りになったきっかけは？
  - ホームページ
  - SUUMO
  - HOME'S
  - Instagram
  - ブログ
  - YouTube
  - Facebook
  - DM
  - 広告・チラシ
  - テレビ・ラジオ
  - 展示場、分譲地、現地を見て
  - 身内、知人より聞いて(紹介)
  - 会報誌を見て
  - その他( )
- 住宅を検討する上で参考にしたものは何ですか？
  - SUUMO
  - SUUMO無料誌
  - SUUMOカウンター
  - 知人の意見
  - 営業担当の意見
  - 住宅総合展示場
  - 現地モデル
  - 会社ホームページ
  - YouTube
  - Instagram
  - LINE
  - Pinterest
  - 住宅系ブログ
  - 住宅系雑誌(タタの家の志をきいた)
  - インターネット(サイト名: )
  - その他( )
- 敷島住宅のホームページをご覧になったことはありますか？
  - はい
  - いいえ
- はいと答えられた方で、ホームページの内容は総合的にいかがでしょうか？
  - 分かりやすい
  - 普通
  - わかりにくい

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)  
 「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- 敷島住宅の家づくり(設計・デザイン、設備・仕様、構造)
- ご購入者事例集・デジタルカタログ
- 保証とサービス(保証、アフターサービス)
- 分譲地・物件情報
- キャンペーン情報
- 計画中プロジェクト(新規分譲地・物件情報)
- 分譲地コンセプトブック
- お客様の声(CSアンケート)
- 会社案内(コーポレートサイト)
- モデルハウス情報
- 360° バーチャルモデルルーム(VRモデルハウス)
- 敷島住宅オーナーズサイト
- 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

ご要望があったことと担当部署へ申し送ります。

コメント:

もう少し、費用の詳細が知りたかった。(アトリエを作るために建てたので)



6. 敷島住宅の公式SNSをご覧になったことはありますか？

1. はい

② いいえ

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)

「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- (  
チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
)
- YouTube
  - Instagram(投稿写真)
  - インスタライブ
  - 公式ブログ
  - 敷島スタッフブログ
  - LINE(注文住宅事業部公式)
  - Facebook
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどのご意見あればお聞かせください。

コメント:

7. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)

※重視したもののみコメントをお願いします。

- (  
番  
号  
欄  
)
- 1 立地・住環境(コメント: )
  - 4 価格(コメント: )
  - 5 営業担当者の信頼度(コメント: )
  - 6 会社の信頼度(コメント: )
  - 3 デザイン性(コメント: )
  - 2 建物の性能(コメント: )
  - 7 保証・アフターサービス(コメント: )
  - 8 住宅設備のグレード(コメント: )
  - 9 紹介者の薦め(コメント: )

8. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積り提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明
- 話しやすさ(相談しやすい雰囲気)

(印象評価)

- ◎ 良い
- 普通
- △ 今一つ
- × 悪い

以下、個別項目同じです

コメント:

9. 設計担当者についてお伺いします。

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料
- お客様のご要望に合ったデザイン性

コメント:

10. インテリアコーディネーターについてお伺いします

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目についてお伺いします (注文住宅を購入されたお客様解答欄)

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ
- 接客について(相談しやすかった等)

コメント:



11. 工事現場担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の仕上がり状態
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守(外構除く)
- 現場監督、職人の対応や態度
- 付近の住宅への配慮等

コメント:

12. 間取り・デザイン（建物、外構）についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？



② 間取り・デザインについてお伺いします。

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 間取り・プランニング（家事動線など）
- 外観デザイン（色・形・意匠性・素材など）
- 内観デザイン（インテリア・照明・カーテンのコーディネートなど）
- 外構デザイン（意匠性・仕上りの綺麗さ・使い勝手など）

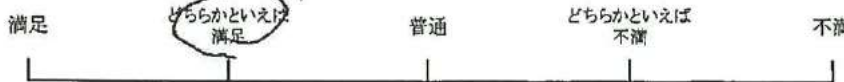
コメント:

13. 住み心地について総合的にどうでしたか？



コメント:

14. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？



① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

② お身内の方やお知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

- 1. はい
- 2. いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

外周りの(外周の)堀に2カ所へこみがあるのを、何とかして下さい。車でぶっかっただけです。(工事関係者による?) 10/25までは何とかできた。

ご協力ありがとうございました。

※個人情報とは非公開の上、弊社HPにて公開させて頂く場合がございますのでご了承頂きますようお願い致します。

状況把握を含め担当を手配いたしました。



【個人情報保護方針】敷島住宅株式会社(以下、当社)は、住宅の設計、施工、販売、管理の事業を通じ住宅産業に携わる企業として個人情報の保護の重要性を認識し、以下の通り個人情報を適切に管理するための方針の制定に関する法律、「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」を遵守して特定個人情報の適正な取扱い要求事項(IS Q1500)に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを構築し、当社の役員および従業員は、このマネジメントシステムを遵守し運用することにより個人情報を適切に取扱います。

1. 当社は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他規範を遵守します。

2. 当社は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他規範を遵守します。

3. 当社は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止及び不正に関する安全管理措置を採り、個人情報の保護に努めます。

4. 当社は、取扱う個人情報に関する苦情及び相談に対し窓口を確保し速やかに対応いたします。

5. 当社は、個人情報を保護するためのマネジメントシステムを継続的に改善して行きます。

制定年月日 2010年4月1日 最終改定日 2022年9月1日

敷島住宅株式会社 代表取締役 川島永好【個人情報に関する問い合わせ先】株式会社敷島住宅 総務部 電話:06-6992-6733(代) E-Mail:desk@shikishima-ten.jp

# お客様CSアンケート

お名前		お電話番号	
ご住所			
団地名			
号地	注文住宅 ・ 建売、モデルハウス		

※建売、モデルハウスご購入のお客様につきましては項目9～10を省略して11へお進みください。

1. 以前から敷島住宅をご存知でしたか？

1. 以前から知っていた  2. 今回はじめて知った

2. 敷島住宅をはじめてお知りになったきっかけは？

1. ホームページ、 2. SUUMO  3. HOME'S  4. Instagram  5. ブログ  6. YouTube   
 7. Facebook  8. DM  9. 広告・チラシ  10. テレビ・ラジオ  11. 展示場、分譲地、現地を見て   
 12. 身内、知人より聞いて(紹介)  13. 会報誌を見て  14. その他( )

3. 住宅を検討する上で参考にしたものは何ですか？

1. SUUMO  2. SUUMO無料誌  3. SUUMOカウンター  4. 知人の意見  5. 営業担当の意見   
 6. 住宅総合展示場  7. 現地モデル  8. 会社ホームページ  9. YouTube  10. Instagram   
 11. LINE  12. Pinterest  13. 住宅系ブログ  14. 住宅系雑誌( )   
 15. インターネット(サイト名: )  16. その他( )

4. 敷島住宅のホームページをご覧になったことはありますか？

1. はい  2. いいえ

5. はいと答えられた方で、ホームページの内容は総合的にいかがでしょうか？

1. 分かりやすい  2. 普通  3. 分かりにくい

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)

「特になし」とお答えになった方へ⇒どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- (  
チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
)
- 敷島住宅の家づくり(設計・デザイン、設備・仕様、構造)
  - ご購入者事例集・デジタルカタログ
  - 保証とサービス(保証、アフターサービス)
  - 分譲地・物件情報
  - キャンペーン情報
  - 計画中プロジェクト(新規分譲地・物件情報)
  - 分譲地コンセプトブック
  - お客様の声(CSアンケート)
  - 会社案内(コーポレートサイト)
  - モデルハウス情報
  - 360° バーチャルモデルルーム(VRモデルハウス)
  - 敷島住宅オーナーズサイト
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどがご意見あればお聞かせください。

コメント:

6. 敷島住宅の公式SNSをご覧になったことはありますか？

1. はい

2. いいえ

はいと答えられた方で具体的に参考になったページにチェックをお願いいたします。(複数回答可)  
「特になし」とお答えになった方へ→どのようなページがあれば参考になったかお聞かせください

- (  
チ  
ェ  
ッ  
ク  
欄  
)
- YouTube
  - Instagram(投稿写真)
  - インスタライブ
  - 公式ブログ
  - 敷島スタッフブログ
  - LINE(注文住宅事業部公式)
  - Facebook
  - 特になし(コメント: )

もっと知りたかったこと、他のサイトで調べたことなどご意見あればお聞かせください。

コメント:

7. ご購入決定の理由を重視した順に番号をお願いします。(重視したものだけで結構です)

※重視したもののみコメントをお願いします。

- (  
番  
号  
欄  
)
- 1 立地・住環境(コメント: )
  - 価格(コメント: )
  - 営業担当者の信頼度(コメント: )
  - 会社の信頼度(コメント: )
  - デザイン性(コメント: )
  - 建物の性能(コメント: )
  - 2 保証・アフターサービス(コメント: )
  - 住宅設備のグレード(コメント: )
  - 紹介者の薦め(コメント: )

8. 営業担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 商品知識・情報提供力
- お客様のご希望や問題点の把握
- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご注文、お問い合わせ等に対する対応力(迅速さ、的確さ)
- お客様のご注文に対してできない事の説明と明確さ
- 予算に合った提案内容、見積もり提出の早さ、正確さ、明確さ
- 適切な打合せ・連絡状況・時間の厳守状況
- 身だしなみ・言葉遣い
- 熱意・積極性
- 総合的にわかりやすい説明
- 話しやすさ(相談しやすい雰囲気)

(印象評価)	
◎	良い
○	普通
△	今一つ
×	悪い
以下、個別項目同じです	

コメント:

9. 設計担当者についてお伺いします。

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 個別の項目についてお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- お客様のご希望に合った提案力
- お客様のご希望に合った商品知識
- お客様のご希望に合った間取り・動線
- わかりやすい図面説明・補足資料
- お客様のご要望に合ったデザイン性

コメント:

10. インテリアコーディネーターについてお伺いします

(建売・モデルハウスの方は11へ)

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 個別の項目についてお伺いします (注文住宅を購入されたお客様解答欄)

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- インテリアに関する商品知識・情報提供力
- 使い勝手を考慮したアドバイス
- 見積り提出の早さ・正確さ・明確さ
- 接客について(相談しやすかった等)

コメント:



11. 工事現場担当者についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 個別の項目について建築現場をご覧になった方にお伺いします

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 建物の仕上がり状態
- 現場の安全確保、資材管理、清掃状況
- 現場の工期厳守(外構除く)
- 現場監督、職人の対応や態度
- 付近の住宅への配慮等

コメント:

12. 間取り・デザイン（建物、外構）についてお伺いします。

① 総合的にみてどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

② 間取り・デザインについてお伺いします。

(□の中に◎○△×印をお願いします。)

- 間取り・プランニング（家事動線など）
- 外観デザイン（色・形・意匠性・素材など）
- 内観デザイン（インテリア・照明・カーテンのコーディネートなど）
- 外構デザイン（意匠性・仕上りの綺麗さ・使い勝手など）

コメント:

13. 住み心地について総合的にどうでしたか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

コメント:

14. 総合的にみて敷島住宅の家をどう思いますか？

満足	どちらかといえば 満足	普通	どちらかといえば 不満	不満
----	----------------	----	----------------	----

① もし、再度住宅を購入することがあれば敷島住宅の家を購入したいと思いますか？

1. はい      2. いいえ

② お身内の方や知り合いの方がマイホーム購入を検討していたら敷島住宅の家を推薦したいと思いますか？

1. はい      2. いいえ

その他ご意見がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

※個人情報是非公開の上、弊社HPにて公開させて頂く場合がございますのでご了承頂きますようお願い致します。

【個人情報保護方針】 敷島住宅株式会社(以下、当社)は、住宅の設計、施工、販売、管理の事業を通じて住宅産業に携わる企業として個人情報保護の重要性を認識し、以下の通り個人情報保護方針を定め遵守するとともに、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」を遵守して特定個人情報の適正な取扱いを行います。また、日本工業規格「個人情報マネジメントシステム 要求事項(JIS Q15001)」に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを構築し、当社の役員および従業員は、このマネジメントシステムを遵守し運用することにより個人情報を適切に取扱いします。

1. 当社は、個人情報を取扱う責任者を置き、個人情報の取得、利用および提供について適正な管理を行います。また、取扱う個人情報は利用目的を明確にし、その目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いは行いません。

2. 当社は、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他規範を遵守します。

3. 当社は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止及び是正に関する安全管理措置を講じ、個人情報の保護に努めます。

4. 当社は、取扱う個人情報に関する苦情及び申訴に対し窓口を設け迅速やかに対応いたします。

5. 当社は、個人情報を保護するためのマネジメントシステムを継続的に改善して行きます。

制定年月日 2010年4月1日 最終改定日 2022年9月1日

敷島住宅株式会社(代表取締役 川島水好)【個人情報に関する問い合わせ先】株式会社敷島住宅 総務部 電話:06-6993-6733(代) E-Mail:desk@shirishima-j.co.jp