

「住まいる」お客様アンケート結果 ※自治体様を対象に2022年10月に実施

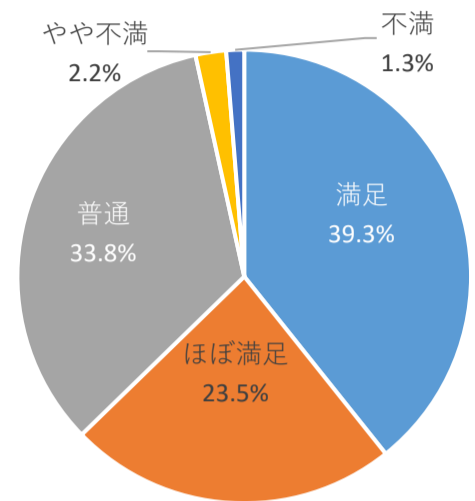
弊社では、お客様が弊社製品をご使用して頂くにあたり不満や不便がないか、システムそのものやマニュアルに不備はないか又、弊社社員の対応は満足いくものか等の調査を顧客アンケートとして定期的に行っております。今回は83の団体にご回答を頂きました。

ご回答頂いた結果を社内各担当部署で分析し、今後より良い評価を頂けることを目標に使用しております。

◆営業について

評価内容

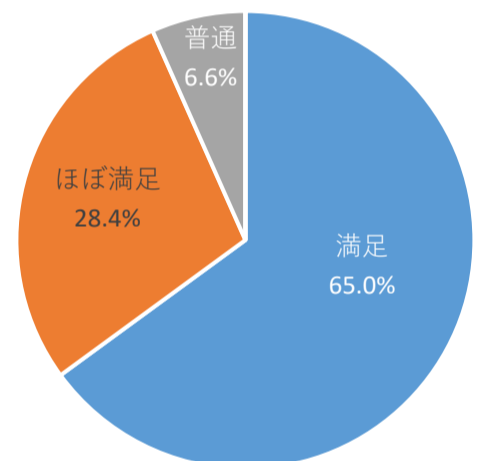
- ◇ 電話や訪問時の対応は適切である（言葉使い、服装など）
- ◇ 訪問頻度は適切である（悪い例：契約時しか来ない）
- ◇ 商品知識があり、住宅業務も詳しく信頼できる
- ◇ 専門用語を多用せず、説明は丁寧であり理解できる
- ◇ 提案能力がある（商品知識・関連動向・技術情報など）
- ◇ 約束した事項や納期を厳守する
- ◇ 打合せの際、議事録を残すなど確認が出来る



◆サポートについて

評価内容

- ◇ 電話や訪問時の対応は適切である（言葉使い、服装など）
- ◇ システムの機能や操作について、分かりやすく説明している
- ◇ 約束した事項や納期を厳守する
- ◇ 弊社から回答するまでの時間は適切である

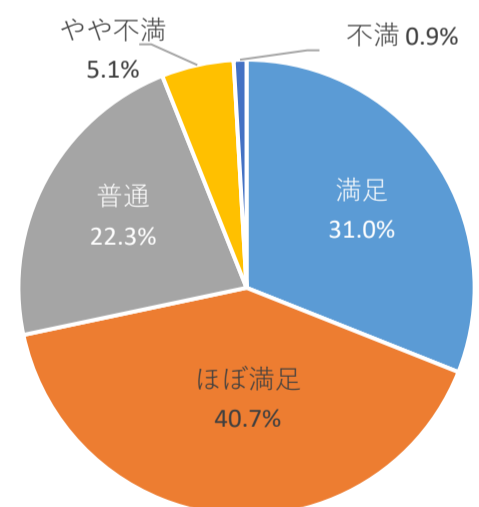


（不満とやや不満は0%でした）

◆システムについて

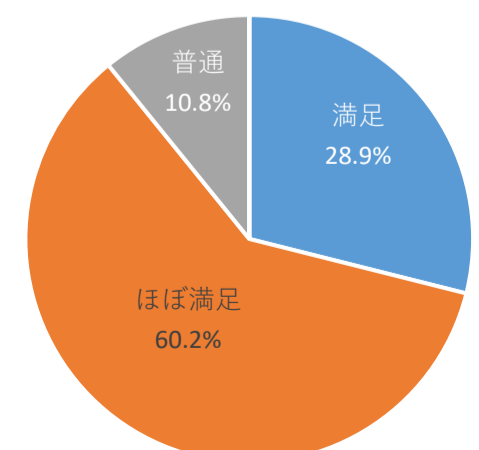
評価内容

- ◇ 業務に必要な機能がそろっている
- ◇ 処理速度は適正である
- ◇ 操作性は適正である
（画面が見やすい、一貫性がある、直観的に操作できる）
- ◇ システムに信頼性がある（障害の発生頻度が低い）



◆総合

総合評価として満足、ほぼ満足で89%の評価を頂きました。3年前のアンケート調査では66%でしたので、おかげ様で23ポイントアップすることが出来ました。これを励みに今後もこの評価を得られるよう社員一同取り組んでまいります。



（不満とやや不満は0%でした）