

「住まいる」お客様アンケート結果 ※自治体様を対象に2023年10月に実施

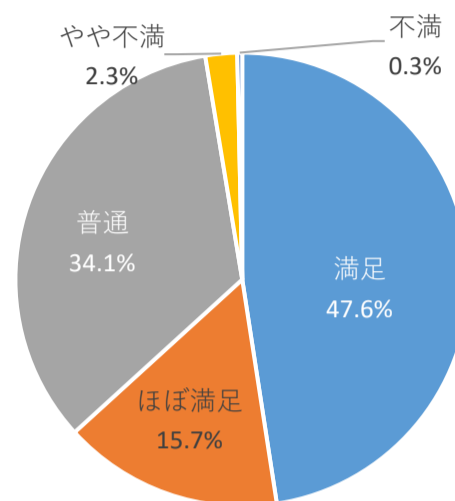
弊社では、お客様が弊社製品をご使用して頂くにあたり不満や不便がないか、システムそのものやマニュアルに不備はないか又、弊社社員の対応は満足いくものか等の調査を顧客アンケートとして定期的に行っております。今回は87の団体にご回答を頂きました。

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

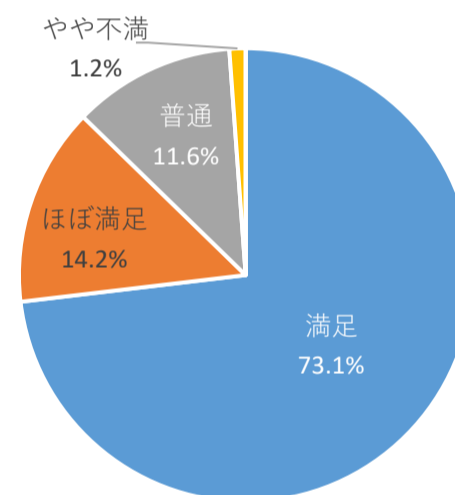


◆サポートについて

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

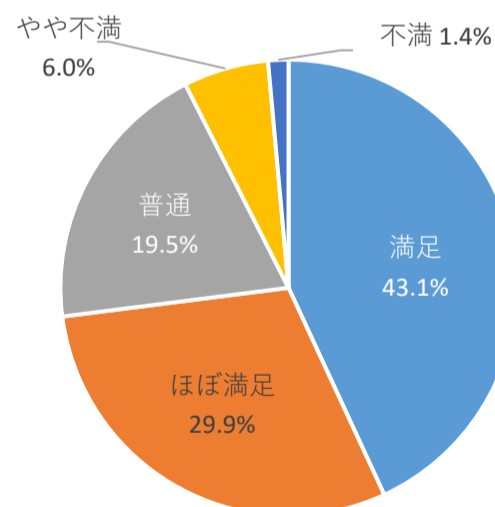
（不満は0%でした）



◆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）



◆総合評価

全体としてはほぼ例年とおりの数値でしたが、

◆システムについて 特に

- ◇ システムに信頼性がある（障害の発生頻度が低い）の項目ポイントがアップしました。

ここ数年、品質向上対策を行って来た結果が出たと感じています。この数値を維持できるよう取り組んでまいります。

（不満は0%でした）

