

## ご成約者アンケート

加盟店：住まいのイシダ

営業担当 石田栄次

購入／売却 購入 氏名

続柄 ご本人様 家族構成 夫婦と子供 取引番号

## ■営業担当者、担当者を含めたスタッフについて

## 1. 担当営業マンについての評価をお聞かせ下さい／5段階評価

★…とても不満(0点) ☆…やや不満(1点) ☆☆…普通(2点) ☆☆☆…まあ満足(3点) ☆☆☆☆…とても満足(4点)

- ・第一印象 ☆☆
- ・身だしなみ ☆☆
- ・言葉遣い、マナー、礼儀 ☆☆
- ・お客様への心配り ☆
- ・お客様への報告・連絡 ☆
- ・プロらしさ ☆☆
- ・責任感 ☆☆
- ・物件に対する知識 ☆☆
- ・不動産取引・資金計画や税金などに関する知識 ☆☆

合計点： 16点 / 36点

## 2. 担当者を含めたスタッフについて評価をお聞かせ下さい。／5段階評価

★…とても不満(0点) ☆…やや不満(1点) ☆☆…普通(2点) ☆☆☆…まあ満足(3点) ☆☆☆☆…とても満足(4点)

- ・入店時の挨拶 ☆☆
- ・印象 ☆☆
- ・電話の受け答え ☆☆
- ・担当者不在時の対応 ☆☆

合計点： 8点 / 16点

## 3. 担当営業マンに求めることを3つお選び下さい。

- 経験豊富     誠実・丁寧さ     てきぱきしている     知識豊富     礼儀正しい     説明が簡潔  
 ひたむきさ     明るい     男性営業     女性営業     清潔感     センスが良い

・実際の営業担当は、いかがでしたか。また、ご満足いただけましたか。

- 理想通りで満足     理想とは違ったが、満足     理想と違い、不満足  
 理想通りだったが不満足 ( )

## 4. 引渡し後、営業マンや店舗からの連絡（情報提供・電話・メール・来訪等）についてお聞かせ下さい。

- 連絡してほしい     連絡がきてもよい     どちらでも可     連絡不要     必要なときは自分から連絡する  
 その他 ( )

・その他、店舗・営業担当について、お気づきの点がございましたら、お聞かせ下さい。

## ■店舗について

## 5. 店舗についての評価をお聞かせ下さい／5段階評価

★…とても不満(0点) ☆…やや不満(1点) ☆☆…普通(2点) ☆☆☆…まあ満足(3点) ☆☆☆☆…とても満足(4点)

- ・店舗場所のわかりやすさ  
(地図の分かりやすさ、看板等の視認性) ☆☆
- ・店内の雰囲気・明るさ ☆☆
- ・店内の清潔さ  
(ゴミ、デスク・テーブルの整理整頓、化粧室など) ☆☆
- ・店内の快適さ  
(室温、におい、音楽ボリューム) ☆☆
- ・情報量  
(店内のカタログやパンフレット、物件情報など) ☆☆

合計点： 10 点 / 20点

・店内の設備や、サービスで良かった点・気になった点についてお教え下さい。

## ■情報収集について

## 6. 情報収集(不動産会社・不動産物件)はどのようになさいましたか。(複数回答可)

- テレビ
- ラジオ
- ホームページ(パソコン)
- フリーペーパー(無料冊子)
- 新聞
- チラシ
- ホームページ(携帯)
- 住宅情報誌(有料冊子)
- 看板
- 不動産会社の店舗
- 勤務先や利用中カード会社の案内等
- その他 ( )

## ■住宅をご購入されたお客様にお尋ねします。

## 7. 現在の住宅をご購入される前は、どのような住宅にお住まいでしたか。

- 持ち家一戸建て
- 持ち家マンション
- 持ち家テラスハウス
- 賃貸一戸建て
- 賃貸マンション
- 賃貸テラスハウス
- 賃貸アパート・コーポ
- 賃貸公団公社
- 社宅・寮
- 親族と同居
- その他 ( )

## 8. ご購入のポイントとなった事柄をお聞かせ下さい。(複数回答可)

- 価格
- 交通の利便性
- 沿線
- 地名(住所)のイメージ
- 周辺環境
- 間取り
- 広さ
- 日当たり
- 設備
- 駐車場の有無
- 築年数(新築を含む)
- その他 ( )

## 9. ご購入されるまでにどのくらいの期間がかかりましたか。

- 1ヶ月以内
- 2ヶ月以内
- 3ヶ月以内
- 半年以内
- 1年以内
- それ以上

## 10. 今回の物件に&lt;決めた理由&gt;をお聞かせ下さい。(複数回答可)

- 物件が気に入ったから
- 周辺環境が気に入ったから
- 担当営業マンの信頼感・提案力・対応力
- 価格的に条件を満たしていたから
- 信頼できる会社だから
- その他 ( )

## 11. ご購入の動機をお聞かせ下さい。(複数回答可)

- ご両親との同居
- 結婚・出産
- 転勤
- お子様の就学環境
- 現在の住まいが手狭になったから
- 不動産投資
- その他 ( )

■住宅をご売却されたお客様にお尋ねします。

12. 今回売却された不動産は何年前に購入されたものですか。

購入した ( ) 年前) 相続物件

13. 売却価格についてお聞かせください。「希望」売却価格と「実際」の売却価格は、いかがでしたか。

希望より高い ほぼ希望通りの価格 希望より低い価格 その他 ( )

14. 今回の売却で「センチュリー21」以外に依頼された企業をお知らせ下さい。(複数回答可)

住友不動産販売 三井のリハウス 東急リバブル 野村不動産アーバンネット  
その他 ( )

・どの媒介で依頼されましたか。

一般媒介契約 専任媒介契約 専属専任契約 その他 ( )

15. 今回売却を決定された理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)

価格的条件を満たしたから タイミングがよかったから 担当営業マンの対応力・信頼感  
取扱に信頼があったから その他 ( )

○ご売却の際、お悩みになられた事・不安になられた事がございましたら、お聞かせ下さい。

■センチュリー21について

16. センチュリー21との取引のきっかけについてお聞かせください。(複数回答可)

テレビCMを見て チラシを見て 住宅情報誌を見て 店舗を見て ホームページを見て  
案内看板を見て オープンハウス・現地販売会を見て 営業マンに会って 他業者の紹介  
知人・友人の紹介 以前からの取引で  
その他 ( )

17. 今回「センチュリー21」に売買を依頼された理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)

信頼感がある ネットワーク力がある ブランド力がある 親近感がある  
実績がある 過去に取引した 知人・友人からの紹介 情報が豊富  
チラシで見つけた 自宅(最寄駅)の近くにある 営業マンがよかった  
その他 ( )

■ご意見・ご要望・ご感想などございましたら、お聞かせ下さい。