

## ご成約者アンケート（4月回答分）

加盟店：住まいのイシダ

営業担当 石田

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 201100-1-002

## ■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： **36点** / 36点

## 2. 担当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： **12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。

- |  |                                 |                                   |                               |   |                                 |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 経験豊富 | <input type="checkbox"/> 誠実・丁寧さ | <input type="checkbox"/> てきぱきしている | <input type="checkbox"/> 知識豊富 | <input checked="" type="checkbox"/> 礼儀正しい | <input type="checkbox"/> 説明が簡潔  |
| <input type="checkbox"/> ひたむきさ           | <input type="checkbox"/> 明るい    | <input type="checkbox"/> 男性営業     | <input type="checkbox"/> 女性営業 | <input checked="" type="checkbox"/> 清潔感   | <input type="checkbox"/> 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。

- |   |                                      |                                    |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 理想通りで満足 | <input type="checkbox"/> 理想とは違ったが、満足 | <input type="checkbox"/> 理想と違い、不満足 |
| <input type="checkbox"/> 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。

- |                                  |                                   |  |                               |   |
|----------------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 連絡してほしい | <input type="checkbox"/> 連絡がきてもよい | <input checked="" type="checkbox"/> どちらでも可 | <input type="checkbox"/> 連絡不要 | <input type="checkbox"/> 必要なときは自分から連絡する |
| <input type="checkbox"/> 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  
(地図のわかりやすさ、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： 11 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）はどのようなになりましたか。（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＜決めた理由＞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。