

《2016年(通期)『お客様満足度アンケート』結果のご報告》

弊社では「お客様満足度向上に向けた取組の一環として、管理組合理事長様を対象にしました『お客様満足度アンケート』を実施しております。この度は2016年通期の結果をご報告させていただきます。

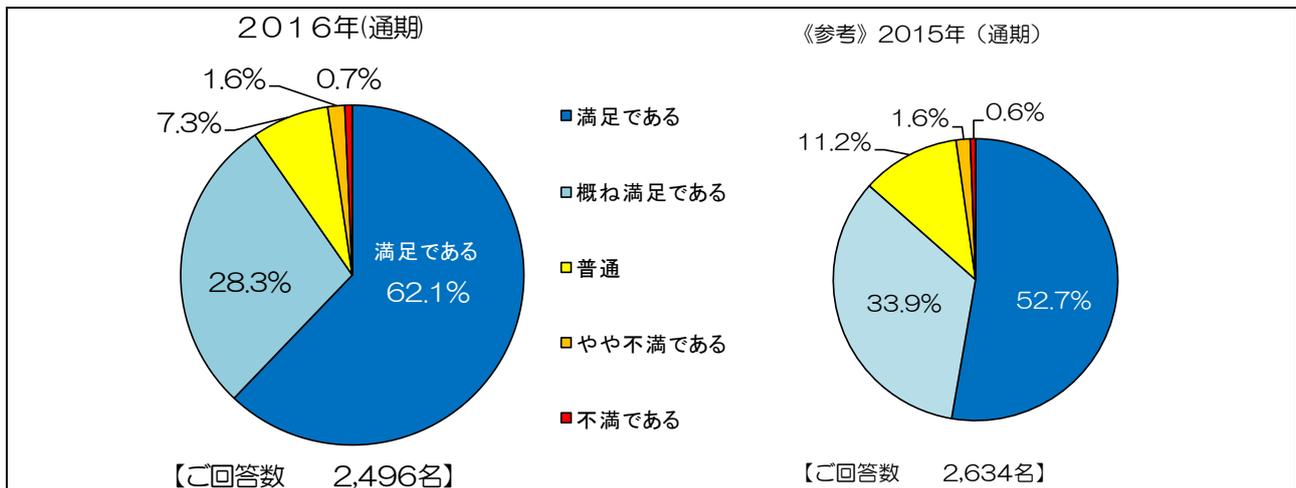
今回のアンケート集計結果は、2016年1月から12月までに決算を迎えた管理組合理事長様を対象としております。4月15日現在2,496名(ご回答率96.2%)の管理組合理事長様よりご協力いただきました。

※ご参考までに前年の『お客様満足度アンケート』集計結果グラフを右側に表示しております。

アンケートに対するご意見やご感想は、今後とも弊社業務に反映させてまいりますので、引き続き変わらぬご愛顧をよろしくお願い申し上げます。

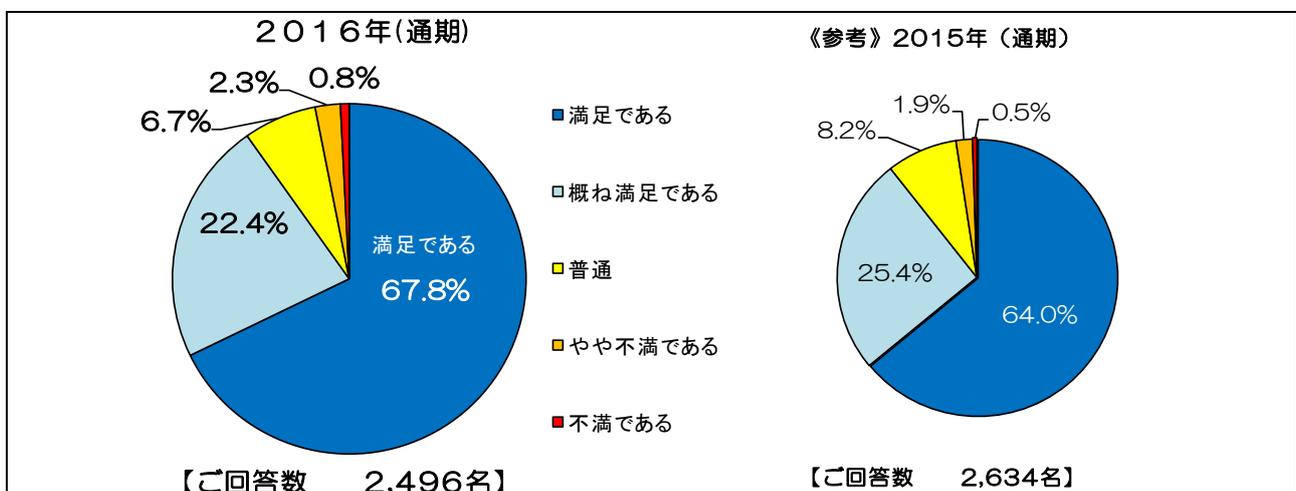
◆管理全般について

「満足である」は62.1%で前年対比9.4ポイント増加いたしました。「概ね満足である(28.3%)」もあわせると90.4%の理事長様よりご評価をいただきました。会計期の途中で実施するアンケート結果に基づき、お客様からのご要望やマンション内の課題解決に向けた対応を実施してまいります。



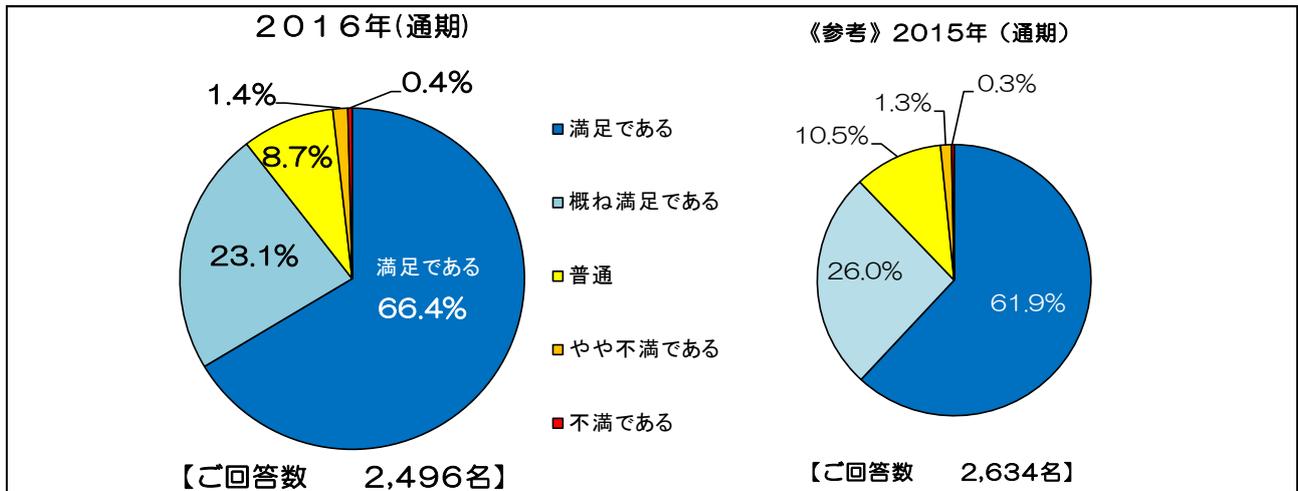
◆営業担当者について

「満足である」は67.8%で前年対比3.8ポイント増加いたしました。「概ね満足である(22.4%)」もあわせると90.2%の理事長様より、ご評価をいただきました。今後も理事長様とのコミュニケーションを大切に、お客様のご要望に対応してまいります。



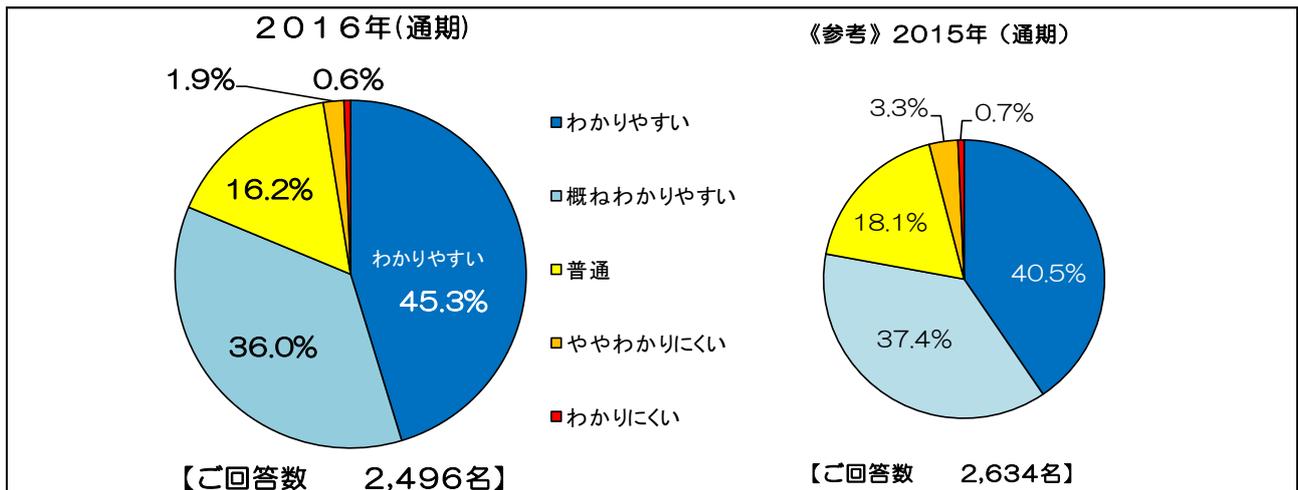
◆マンションパートナーについて(管理員)

「満足である」は66.4%で前年対比4.5ポイント増加いたしました。「概ね満足である(23.1%)」もあわせると89.5%の理事長様より、ご評価をいただきました。定期的な研修会を通じて、清掃手順、挨拶の基本的マナー等を引き続き指導してまいります。



◆月次報告書・通常総会議案書について

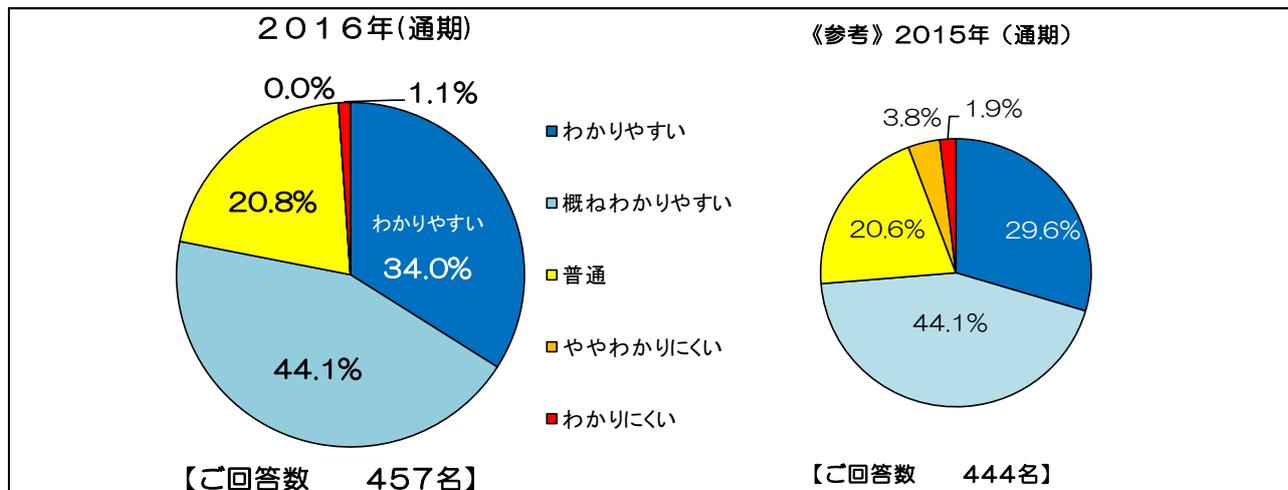
「わかりやすい」は45.3%で前年対比4.8ポイント増加いたしました。「概ねわかりやすい(36.0%)」もあわせると89.5%の理事長様より、ご評価をいただきました。営業担当者より「月次報告の見方」に基づき、よりご理解いただけるようわかりやすく説明してまいります。



◆長期修繕計画書について

「わかりやすい」は34.0%で前年対比4.4ポイント増加いたしました。

よりご理解いただけるようわかりやすく説明してまいります。



※2017年4月15日現在の数値です。