

## 《2015年(通期)『理事長様アンケート』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『理事長様アンケート』を実施しております。この度は2015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、2015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 2,634名(ご回答率 98.1%)の管理組合理事長様よりご協力いただきました。

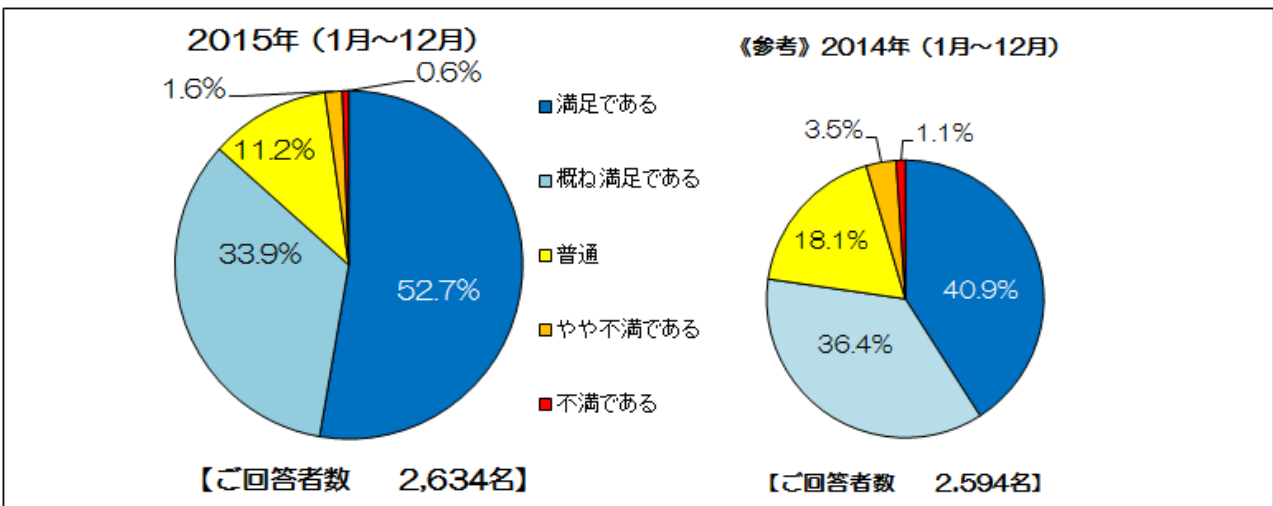
※ご参考までに前年の『理事長様アンケート』集計結果グラフを右側に表示しております。

アンケートに対するご意見やご感想は、今後の弊社業務に反映させていただきますので、今後とも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52.7%で前年対比 11.8ポイント増加いたしました。

貴重なご意見やご感想を今後の業務に反映させていくと共に「不満である」とご回答された理事長様には、ご不満内容をお伺いして改善を図ってまいります。

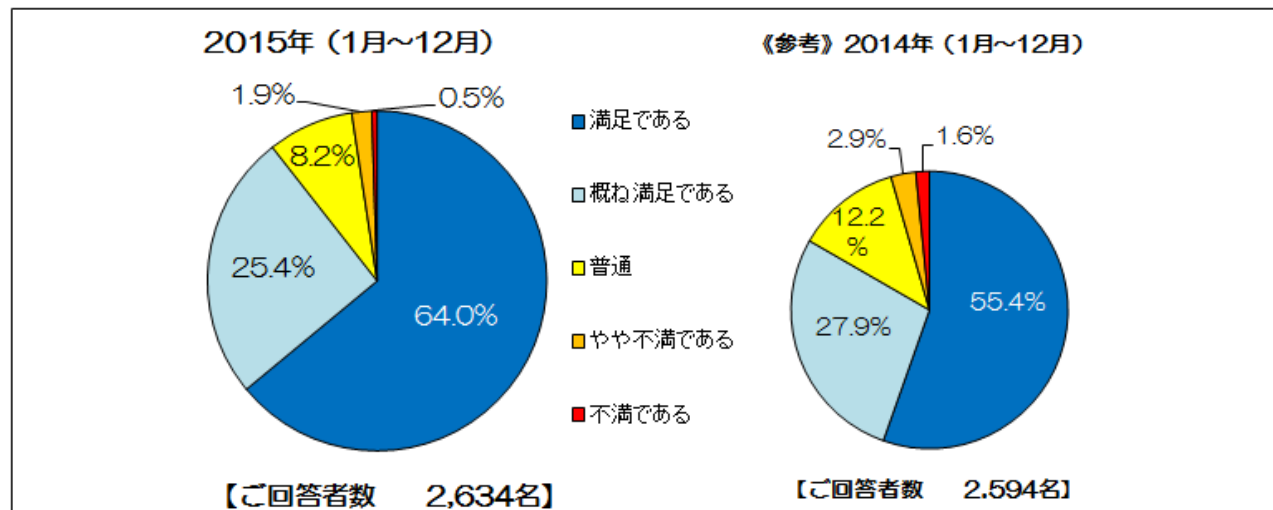


### ◆営業担当者について

「満足である」は64.0%で前年対比 8.6ポイント増加いたしました。

今後も引き続きお客様の満足度を高めるべく、営業担当者の社内教育を継続して行い、スキルアップを図ってまいります。

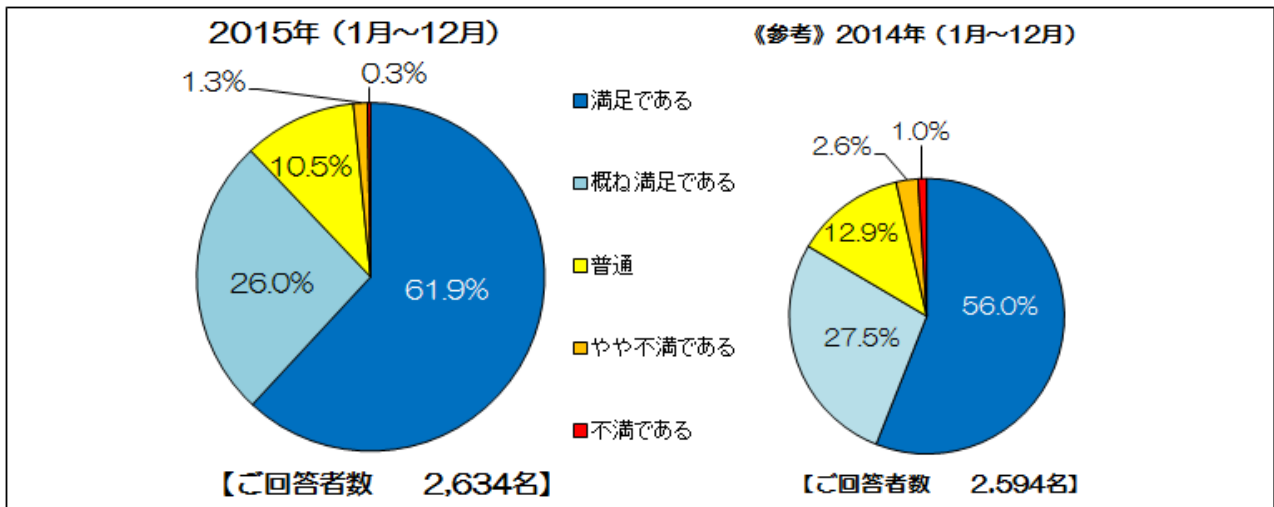
また、マンションのニーズに応じたご提案やコンサルティングを展開していくよう取り組んでまいります。



◆マンションパートナー(管理員)について

「満足である」は61.9%で前年対比 5.9 ポイント増加いたしました。

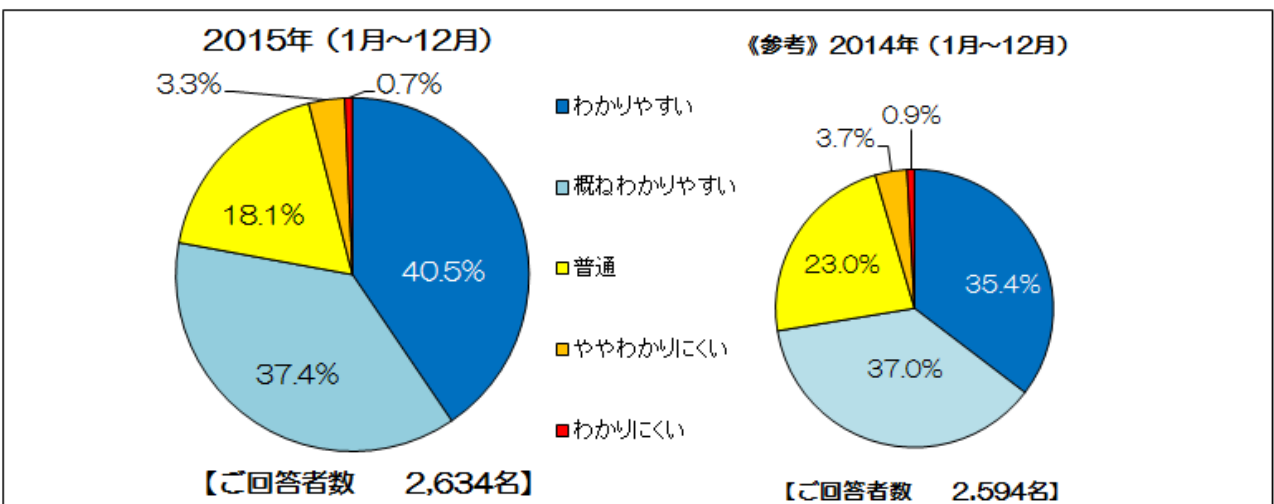
前年同様に定期的に研修会を実施し、清掃の仕方、接客対応などを指導してまいります。ご不満の点につきましては、理事長様のご意見を参考にマンションパートナーの再教育を行ってまいります。



◆月次報告書・通常総会議案書について

「わかりやすい」は40.5%で前年対比 5.1 ポイント増加いたしました。

2015年4月に月次報告書の改訂を行いました。引き続きお客様の声を参考にして、よりわかりやすい資料をご提供できるように取り組んでまいります。

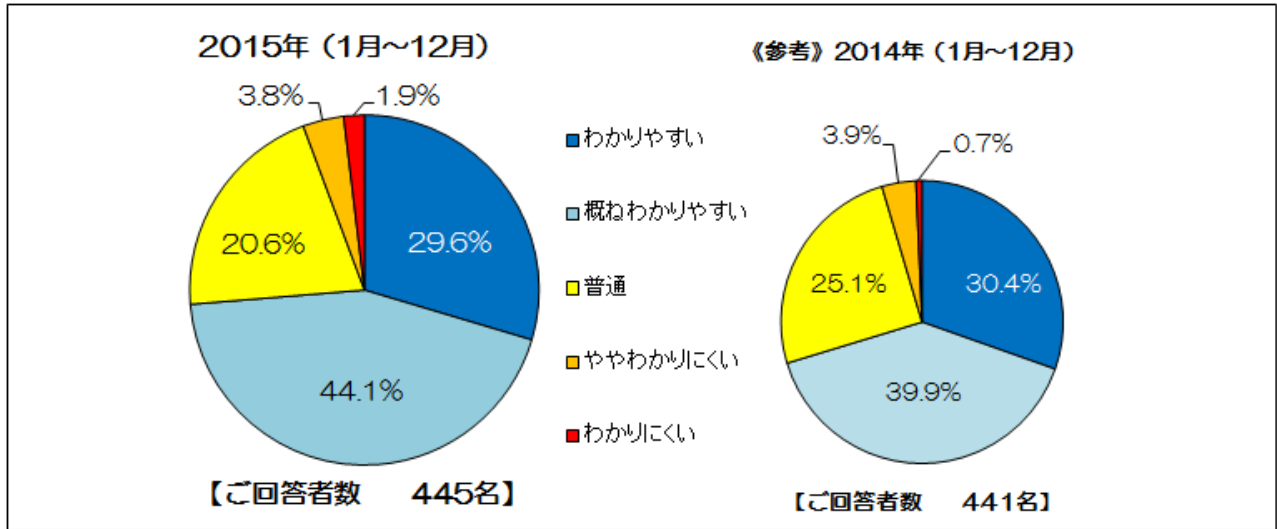


### ◆長期修繕計画書について

「わかりやすい」は29.6%で前年対比0.8ポイント減少いたしました。

長期修繕計画を立案する前に工事履歴を確認し、建物の実情にあった長期修繕計画をご提案してまいります。

※本設問項目は、長期修繕計画の説明が必要な年度に該当する管理組合様を対象としております。



※2016年4月15日現在の数値です。