

《2017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2017年通期の結果をご報告させていただきます。

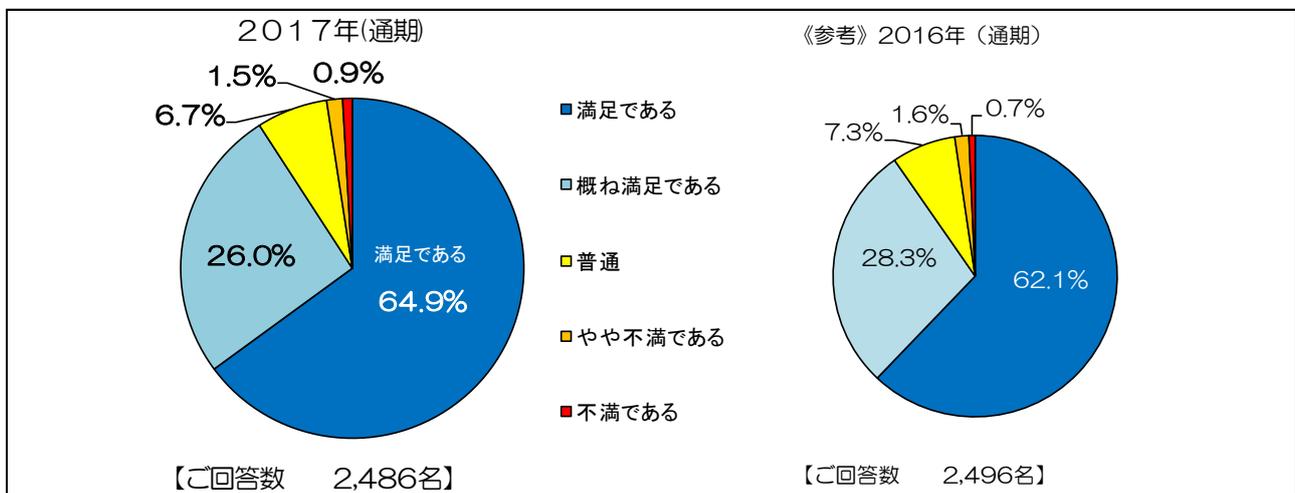
今回のアンケート集計結果は、2017年1月から12月までに決算を迎えた管理組合理事長様を対象としております。4月7日現在2,486名(ご回答率91.9%)の管理組合理事長様よりご協力いただきました。

※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。

アンケートのご意見やご感想は、今後の業務に反映させてまいりますので、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。

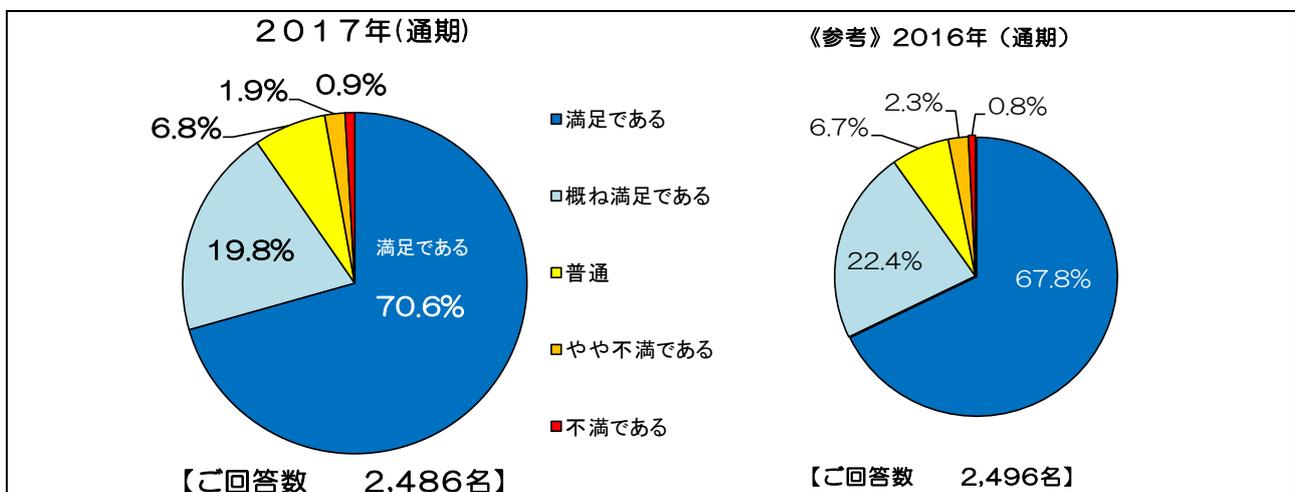
◆管理全般について

「満足である」は64.9%で前年対比2.8ポイント増加いたしました。ご回答いただきました貴重なご意見・ご要望を参考にこれまで以上の管理サービスの充実に努めてまいります。



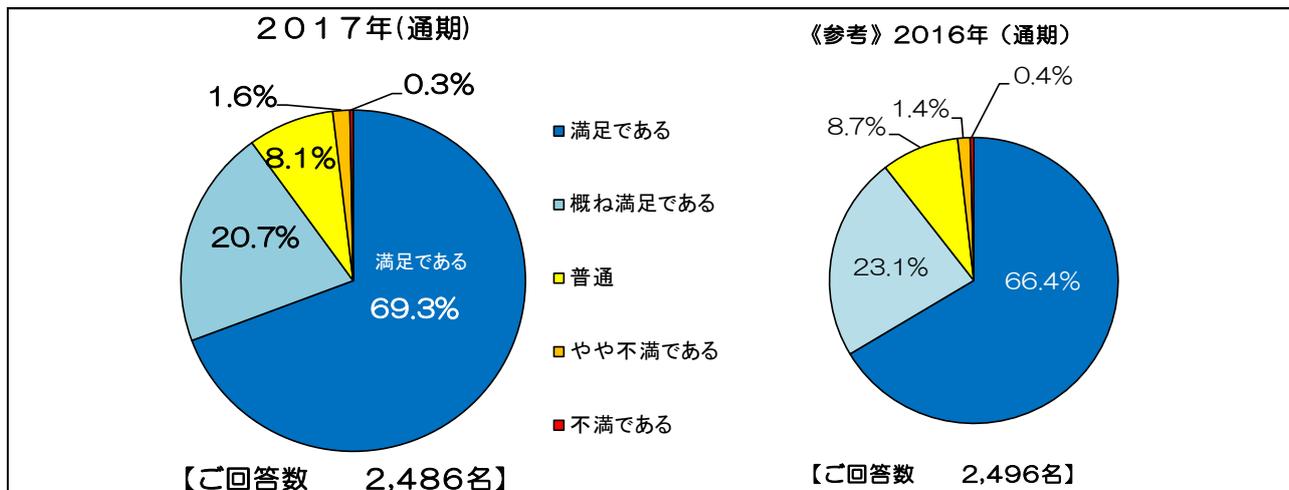
◆営業担当者について

「満足である」は70.6%で前年対比2.8ポイント増加いたしました。ご回答いただきました貴重なご意見・ご要望等を参考として理事会開催時等に、課題・懸案事項の履行確認を実施したうえ、理事長様のご要望にお応えできるようコミュニケーションを図り、今後とも信頼関係構築に努めてまいります。



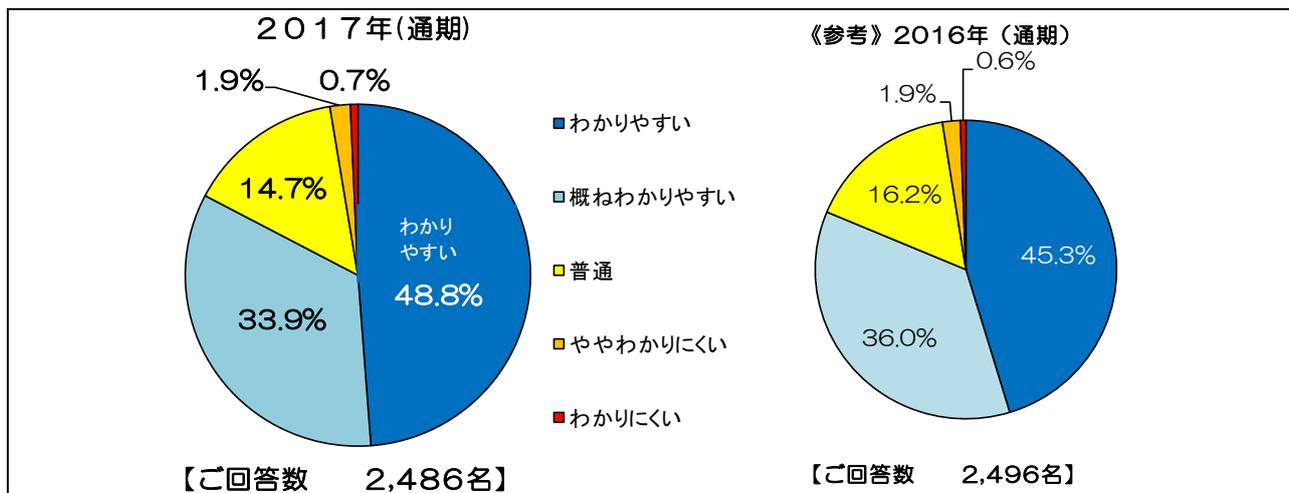
◆マンションパートナーについて(管理員)

「満足である」は69.3%で前年対比2.9ポイント増加いたしました。定期的な研修会を通じて、清掃手順、挨拶の基本的なマナー等の業務品質の充実を図るべく引き続き取り組んでまいります。



◆月次報告書・通常総会議案書について

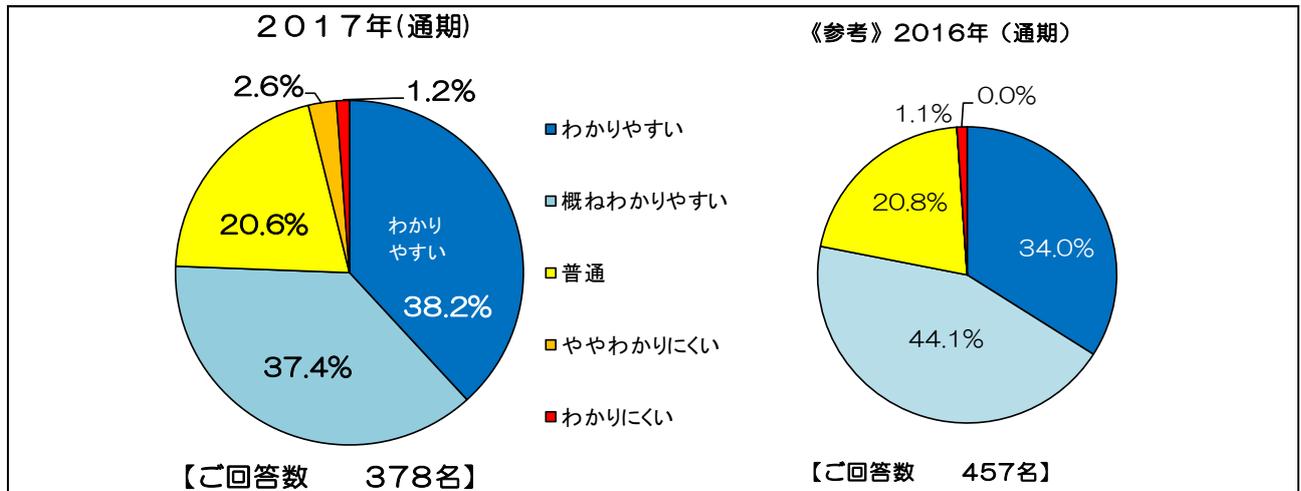
「わかりやすい」は48.8%で前年対比3.5ポイント増加いたしました。営業担当者より「月次報告の見方」に基づき、よりご理解いただけるようわかりやすく説明してまいります。



◆長期修繕計画書について

「わかりやすい」は38.2%で前年対比4.2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。



※2018年4月7日現在の数値です。