

## 《平成 26 年(半期)『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、平成 26 年半期の結果をご報告いたします。

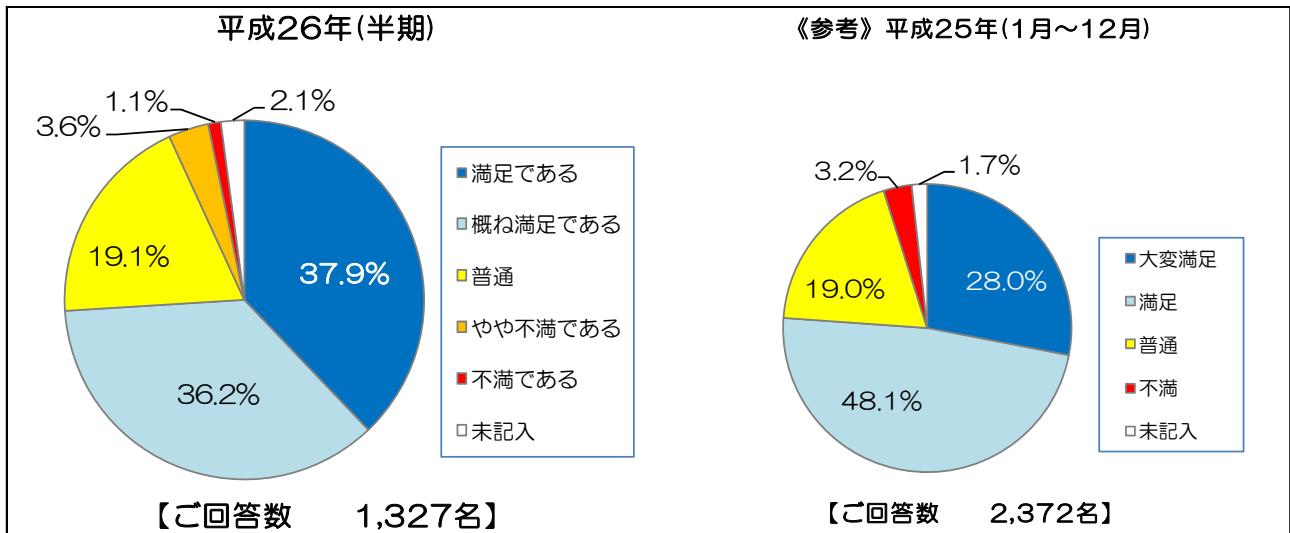
今回のアンケート集計結果は、平成 26 年 1 月から 6 月までに決算を迎えた管理組合理事長様を対象としております。10 月 16 日現在 1327 名(ご回答率 96.5%)の管理組合理事長様よりご協力いただきました。御礼申し上げます。

※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。平成 26 年 1 月より、アンケート評価基準を 4 段階から 5 段階に変更しております。

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参りますので、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。

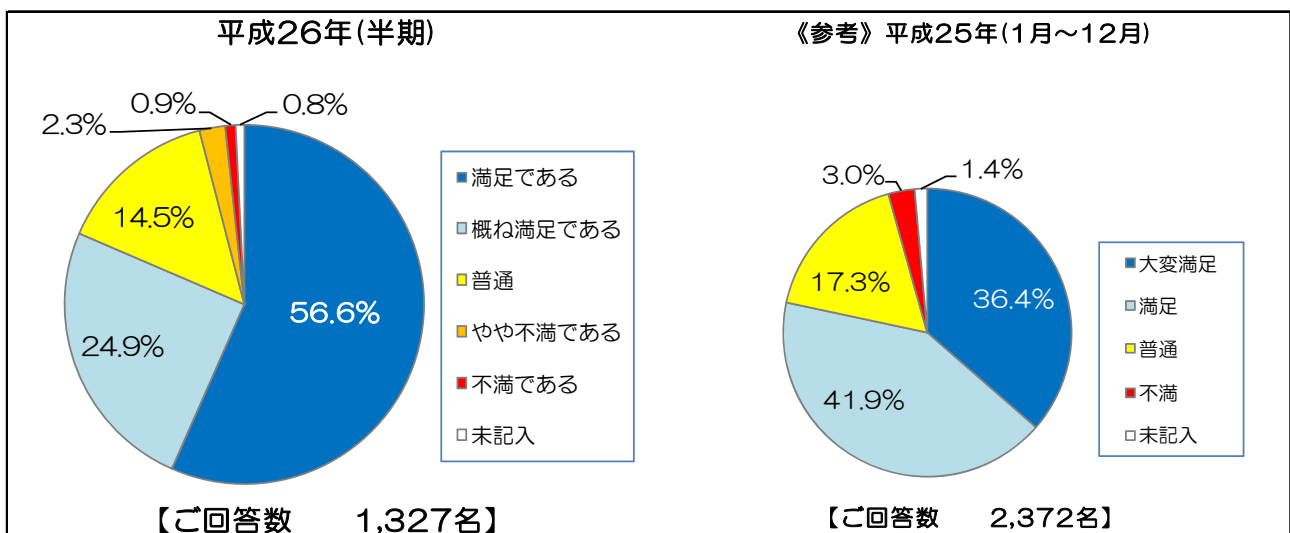
### ◆管理全般について

ご回答いただき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、不満内容をお伺いして改善をはかり、よりご満足いただけますように取り組んでまいります。



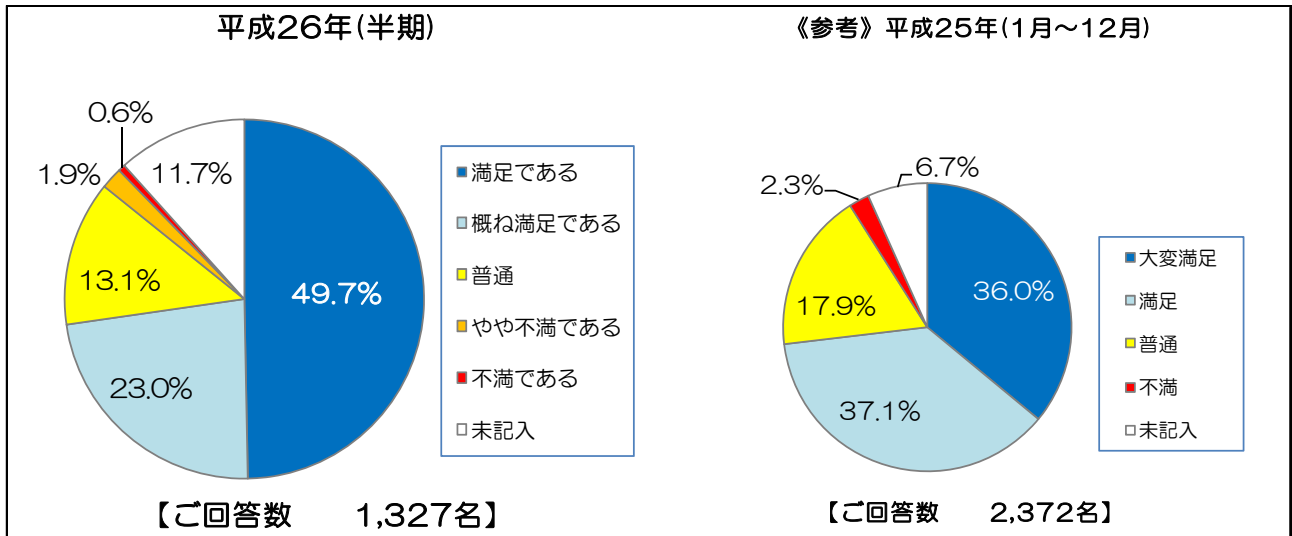
### ◆営業担当者について

今後も引き続きお客様の満足度を高めるべく、営業担当者のスキルアップをはかり社内教育を継続して行ってまいります。また、マンションの属性に応じた各種ご提案やサービスを提供できるように取り組んでまいります。



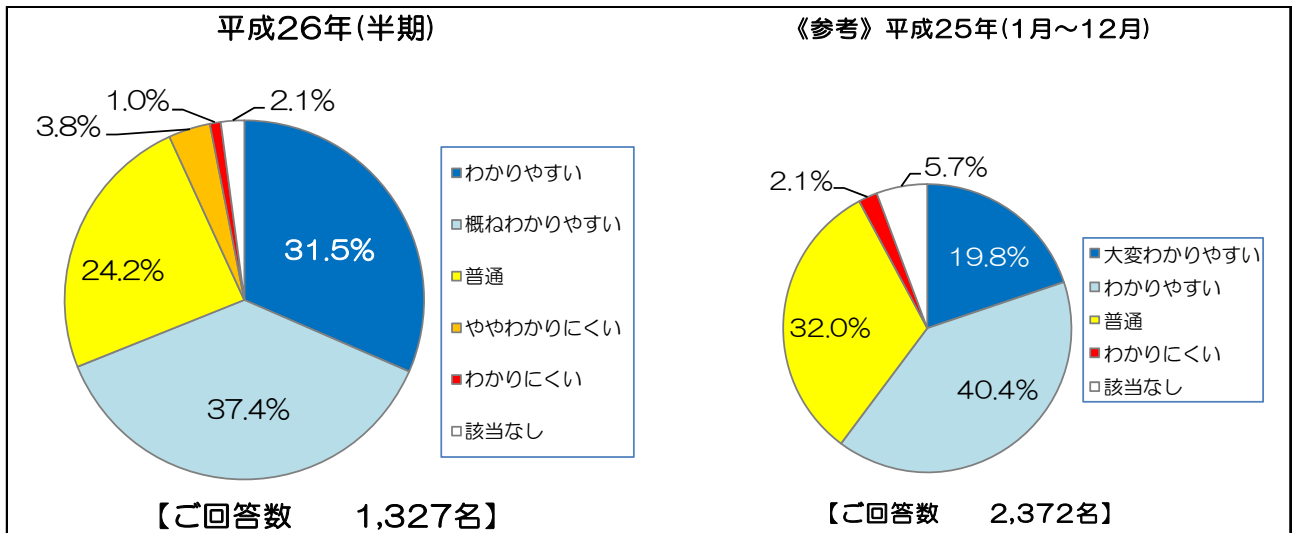
◆マンションパートナーについて(管理員)

今後も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、理事長様と改善策の協議やご提案を行いマンションパートナーの再教育を行ってまいります。

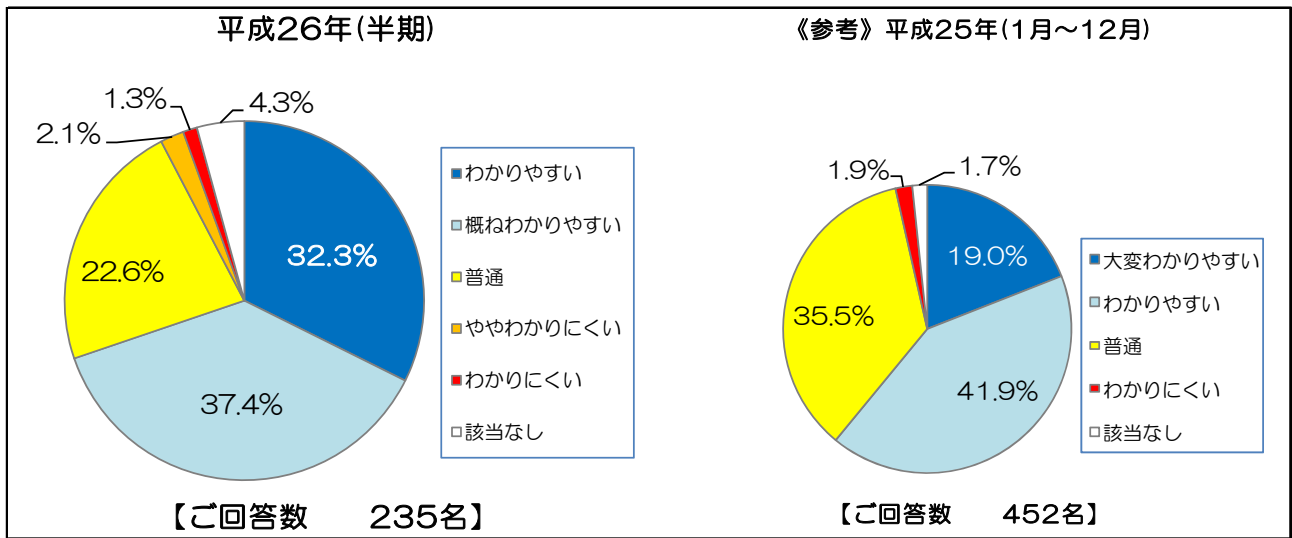


◆月次報告書・通常総会議案書について

今後もお客様のお声を参考に ご要望を承り、引き続き書式等の見直しを進め、よりわかりやすい資料をご提供できるよう取り組んでまいります。



◆長期修繕計画書について



※本設問項目は、長期修繕計画の説明が必要な年度に当たります管理組合様を対象としております。長期修繕計画案は、5年に一度見直しを行っておりますが、引き続き、長期修繕計画を立案する前に現場調査等を実施し建物の実情にあった長期修繕計画を提案してまいります。

※平成26年10月16日現在の数値です。