

《平成 27 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』を実施しております。この度は平成 27 年半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、平成 27 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 1382 名(ご回答率 97.9%)の管理組合理事長様よりご協力いただきました。

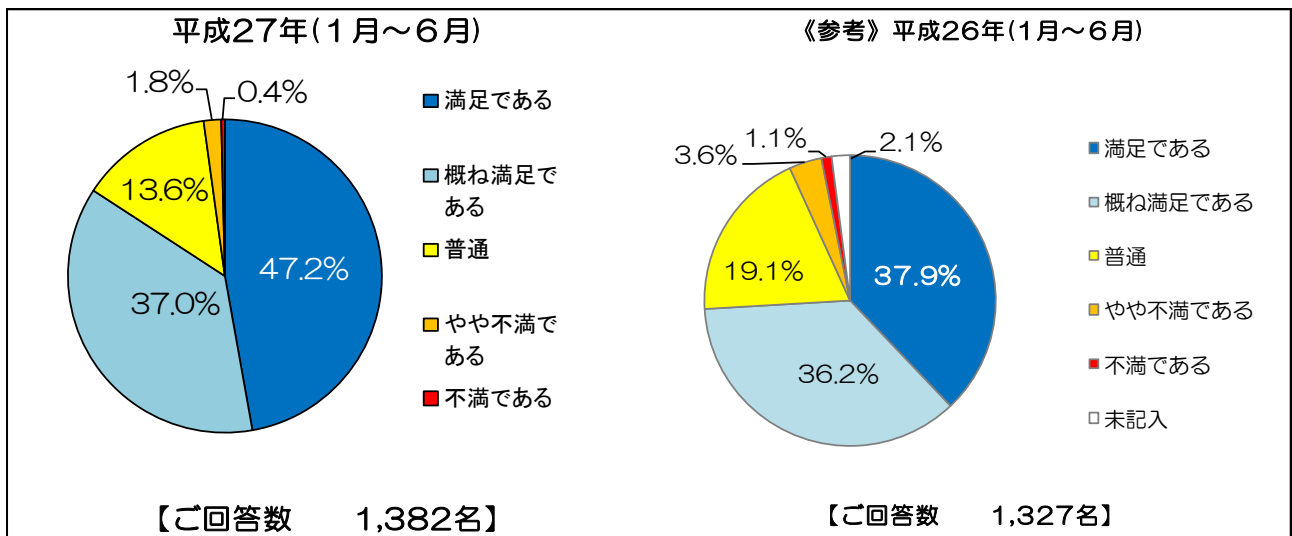
※ご参考までに前年の『お客様満足度アンケート』集計結果グラフを右側に表示しております。

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」は 47.2%で前回同月比 9.3 ポイント増加いたしました。

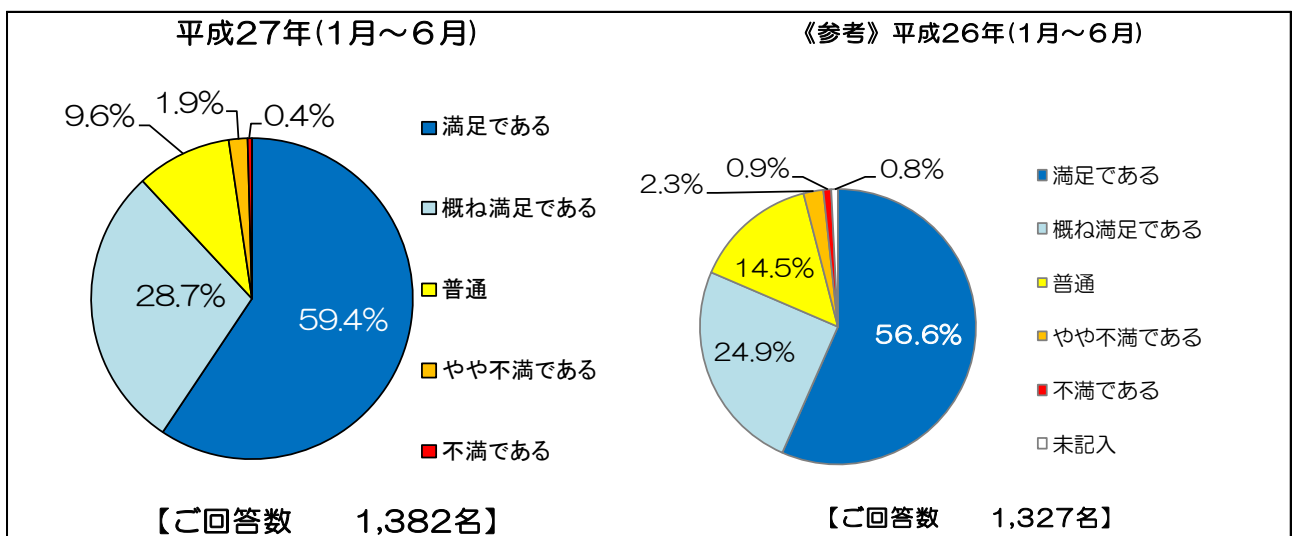
貴重なご意見やご感想を今後の業務に反映させていくと共に「不満である」とご回答された理事長様には、ご不満内容をお伺いして改善を図ってまいります。



◆営業担当者について

「満足」は 59.4%で前回同月比 2.8 ポイント増加いたしました。

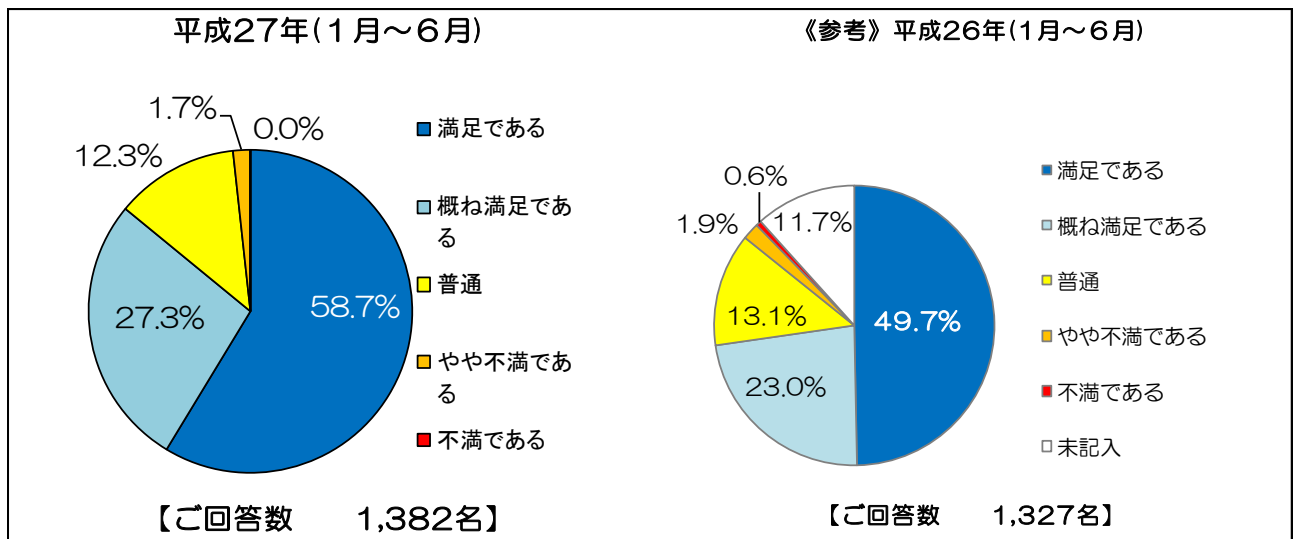
今後も引き続きお客様の満足度を高めるべく、営業担当者の社内教育を継続して行い、スキルアップを図ってまいります。また、マンションのニーズに応じたご提案やコンサルティングを展開していくよう取組んでまいります。



◆マンションパートナーについて(管理員)

「満足」は58.7%で前回同月比9ポイント増加いたしました。

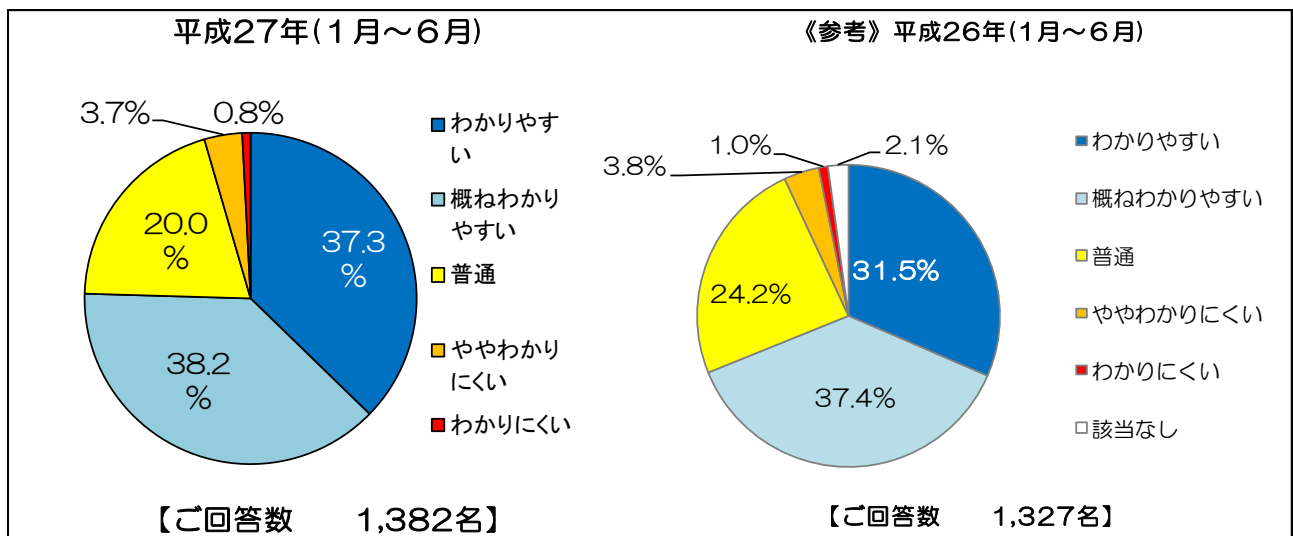
前年同様に定期的に研修会を実施し、清掃の仕方、接客対応などを指導してまいります。ご不満の点につきましては、理事長様のご意見を参考にマンションパートナーの再教育を行ってまいります。



◆月次報告書・通常総会議案書について

「わかりやすい」は37.3%で前回同月比5.8ポイント増加いたしました。

お客様のお声を参考にして、本年4月より月次報告書の改訂を行いました。今後とも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。

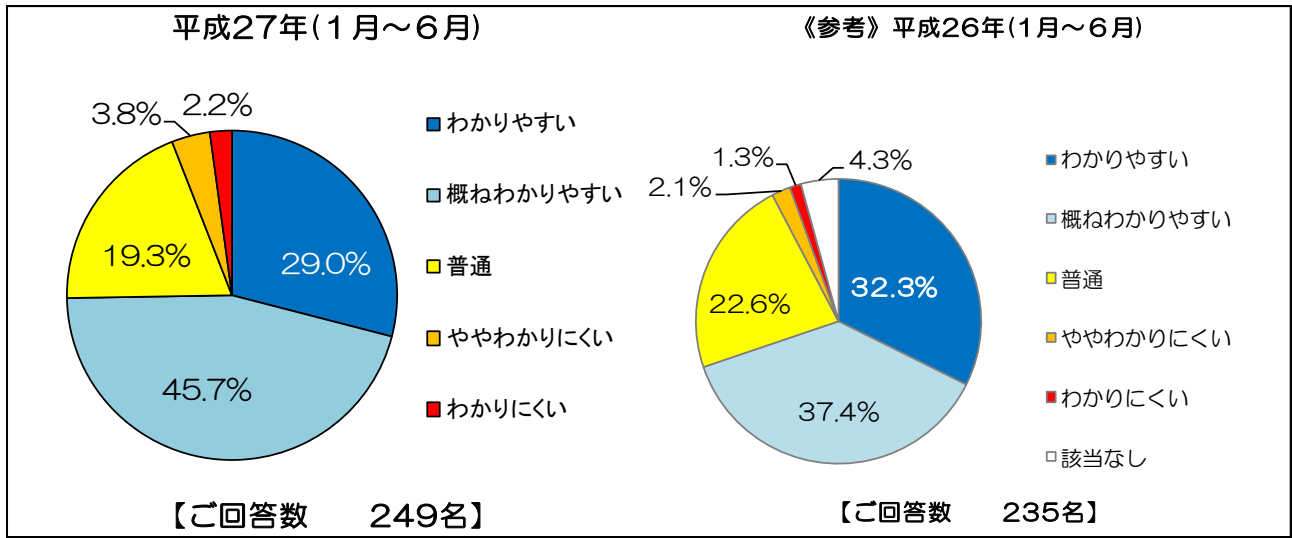


◆長期修繕計画書について

「わかりやすい」は29.0%で前回同月比3.3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。



※平成27年10月16日現在の数値です。