

■営業担当者、担当者を含めたスタッフについて

1. 担当営業マンについての評価をお聞かせ下さい／5段階評価

★…とても不満(0点) ☆…やや不満(1点) ☆☆…普通(2点) ☆☆☆…まあ満足(3点) ☆☆☆☆…とても満足(4点)

- ・第一印象 ☆☆☆
- ・身だしなみ ☆☆☆☆
- ・言葉遣い、マナー、礼儀 ☆☆☆☆
- ・お客様への心配り ☆☆☆☆
- ・お客様への報告・連絡 ☆☆☆☆
- ・プロらしさ ☆☆☆☆
- ・責任感 ☆☆☆☆
- ・物件に対する知識 ☆☆☆☆
- ・不動産取引・資金計画や税金などに関する知識 ☆☆☆☆

合計点： **35** 点 / 36点

2. 担当者を含めたスタッフについて評価をお聞かせ下さい。／5段階評価

★…とても不満(0点) ☆…やや不満(1点) ☆☆…普通(2点) ☆☆☆…まあ満足(3点) ☆☆☆☆…とても満足(4点)

- ・入店時の挨拶 ☆☆
- ・印象 ☆☆
- ・電話の受け答え ☆☆
- ・担当者不在時の対応 ☆☆

合計点： **8** 点 / 16点

3. 担当営業マンに求めることを3つお選び下さい。

- 経験豊富 誠実・丁寧さ てきぱきしている 知識豊富 礼儀正しい 説明が簡潔
- ひたむきさ 明るい 男性営業 女性営業 清潔感 センスが良い

・実際の営業担当は、いかがでしたか。また、ご満足いただけましたか。

- 理想通りで満足 理想とは違ったが、満足 理想と違い、不満足
- 理想通りだったが不満足 ()

4. 引渡し後、営業マンや店舗からの連絡(情報提供・電話・メール・来訪等)についてお聞かせ下さい。

- 連絡してほしい 連絡がきてもよい どちらでも可 連絡不要 必要なときは自分から連絡する
- その他 ()

・その他、店舗・営業担当について、お気づきの点がございましたら、お聞かせ下さい。

■店舗について

5. 店舗についての評価をお聞かせ下さい／5段階評価

★…とても不満(0点) ☆…やや不満(1点) ☆☆…普通(2点) ☆☆☆…まあ満足(3点) ☆☆☆☆…とても満足(4点)

- ・店舗場所のわかりやすさ
(地図のわかりやすさ、看板等の視認性) ☆☆
- ・店内の雰囲気・明るさ ☆☆
- ・店内の清潔さ
(ゴミ、デスク・テーブルの整理整頓、化粧室など) ☆☆☆
- ・店内の快適さ
(室温、におい、音楽ボリューム) ☆☆☆
- ・情報量
(店内のカタログやパンフレット、物件情報など) ☆☆☆

合計点： **13**点 / 20点

・店内の設備や、サービスで良かった点・気になった点についてお教え下さい。

■情報収集について

6. 情報収集(不動産会社・不動産物件)はどのようになさいましたか。(複数回答可)

- テレビ ラジオ ホームページ(パソコン) フリーペーパー(無料冊子)
- 新聞 チラシ ホームページ(携帯) 住宅情報誌(有料冊子)
- 看板 不動産会社の店舗 勤務先や利用中カード会社の案内等
- その他 ()

■住宅をご購入されたお客様にお尋ねします。

7. 現在の住宅をご購入される前は、どのような住宅にお住まいでしたか。

- 持ち家一戸建て 持ち家マンション 持ち家テラスハウス 賃貸一戸建て 賃貸マンション
- 賃貸テラスハウス 賃貸アパート・コーポ 賃貸公団公社 社宅・寮 親族と同居
- その他 ()

8. ご購入のポイントとなった事柄をお聞かせ下さい。(複数回答可)

- 価格 交通の利便性 沿線 地名(住所)のイメージ 周辺環境
- 間取り 広さ 日当たり 設備 駐車場の有無
- 築年数(新築を含む) その他 ()

9. ご購入されるまでにどのくらいの期間がかかりましたか。

- 1ヶ月以内 2ヶ月以内 3ヶ月以内 半年以内 1年以内 それ以上

10. 今回の物件にく決めた理由>をお聞かせ下さい。(複数回答可)

- 物件が気に入ったから 周辺環境が気に入ったから 担当営業マンの信頼感・提案力・対応力
- 価格的に条件を満たしていたから 信頼できる会社だから
- その他 ()

11. ご購入の動機をお聞かせ下さい。(複数回答可)

- ご両親との同居 結婚・出産 転勤 お子様の就学環境 現在の住まいが手狭になったから
- 不動産投資 その他 ()

■住宅をご売却されたお客様にお尋ねします。

12. 今回売却された不動産は何年前に購入されたものですか。

購入した () 年前) 相続物件

13. 売却価格についてお聞かせください。「希望」売却価格と「実際」の売却価格は、いかがでしたか。

希望より高い ほぼ希望通りの価格 希望より低い価格 その他 ()

14. 今回の売却で「センチュリー21」以外に依頼された企業をお知らせ下さい。(複数回答可)

住友不動産販売 三井のリハウス 東急リバブル 野村不動産アーバンネット
その他 ()

・どの媒介で依頼されましたか。

一般媒介契約 専任媒介契約 専属専任契約 その他 ()

15. 今回売却を決定された理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)

価格的条件を満たしたから タイミングがよかったから 担当営業マンの対応力・信頼感
取扱に信頼があったから その他 ()

○ご売却の際、お悩みになられた事・不安になられた事がございましたら、お聞かせ下さい。

■センチュリー21について

16. センチュリー21との取引のきっかけについてお聞かせください。(複数回答可)

テレビCMを見て チラシを見て 住宅情報誌を見て 店舗を見て ホームページを見て
案内看板を見て オープンハウス・現地販売会を見て 営業マンに会って 他業者の紹介
知人・友人の紹介 以前からの取引で
その他 ()

17. 今回「センチュリー21」に売買を依頼された理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)

信頼感がある ネットワーク力がある ブランド力がある 親近感がある
実績がある 過去に取引した 知人・友人からの紹介 情報が豊富
チラシで見つけた 自宅(最寄駅)の近くにある 営業マンがよかった
その他 ()

■ご意見・ご要望・ご感想などございましたら、お聞かせ下さい。