

## 2007年度マンション管理部 アンケート調査のご報告

2007年の4月より7月にかけて実施致しました「マンション管理部顧客アンケート」には、お忙しい中理事長様にはご協力いただきまして、有難うございました。改めて御礼申し上げます。  
つきましては、アンケート結果のご報告をさせていただきます。

### 1、アンケートの目的

マンションの区分所有者様、居住者様とお会いする機会が多いコンセルジュである、弊社の担当者の設問をメインに、サービスの向上に役立てるという目的で、アンケートを実施致しました。

### 2、対象

弊社の管理致します管理組合の理事長様を対象とさせて頂きました。

### 3、実施期間

2007年4月25日～2007年9月1日

### 4、アンケート実施方法

所定のフォーマットによる、ABCの3段階による評価、具体的根拠

#### \* 設問内容

項目	行動・着眼点
信頼	当社担当者はご訪問やご納期のお約束をいつも守っている。 当社担当者は常に真面目で謙虚な態度で接しさせていただいている。
顧客志向	当社担当者はお客様のご要望を完全にかがった上で、ご満足のいくような提案を差し上げている。 当社担当者はご質問及びアフターサービスに対して即座に対応している。
完全性の追求	当社担当者はミスなく常に正確にご対応させていただいている。 当社担当者はさらにより仕事をしようという態度が見受けられる。
意思疎通	当社担当者にお伝え頂いたことが、ご意図の通りにいつも伝わっている。 当社担当者の話し方や文章の書き方が好感を抱けるようなものである。
柔軟性	当社担当者はご要望に対して拘り定規に対応するだけでなく機転を利かしてもらえらる。 ご要望に添えない場合にその理由を正確に説明している。

### 5、有効回答数

89件が有効回答となりました。(下記の図参照)

#### マンション管理部 アンケート結果 (2007年度)

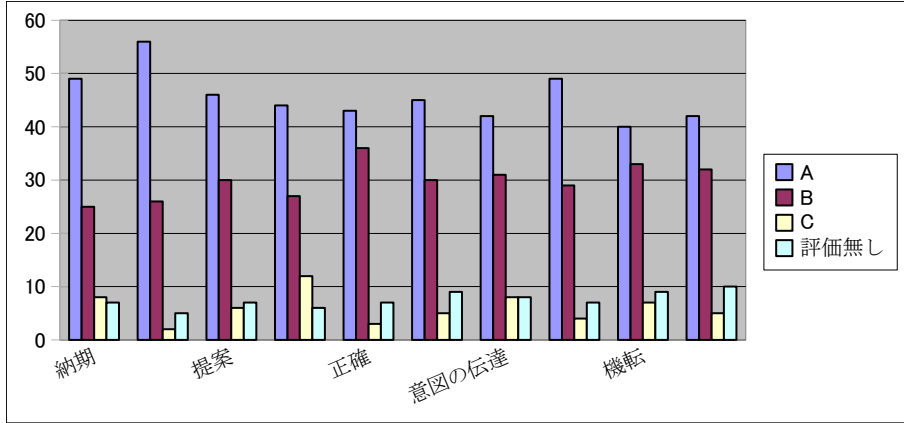
No.	信頼		顧客志向		完全性の追求		意思疎通		柔軟性	
	納期	態度	提案	対応	正確	態度	意図の伝達	話し方・好感	機転	説明
1	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A
2	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
3	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4	A	A	A	B	A	A	A	B	B	B
5	評価無し	A	評価無し	評価無し	評価無し	C	C	評価無し	C	評価無し
6	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し
7	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A
8	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
9	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
10	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し
11	A	A	A	A	A	A	B	B	A	B
12	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	B	評価無し	評価無し	B	評価無し	評価無し
13	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
14	B	B	B	B	B	C	B	B	A	B
15	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
16	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
17	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
18	B	A	B	B	B	B	B	B	B	B
19	A	B	B	C	B	B	B	A	B	A
20	A	A	A	A	A	A	評価無し	A	評価無し	評価無し
21	B	B	B	C	B	A	A	A	B	A
22	B	B	A	B	B	B	B	B	B	B
23	B	A	B	B	B	A	B	B	B	B
24	B	A	B	C	B	B	B	B	B	B

25	A	A	A	A	B	B	B	A	A	B
26	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
27	A	A	A	A	B	B	A	B	A	A
28	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B
29	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
30	C	B	B	C	B	B	B	A	B	B
31	A	A	B	A	B	A	A	A	B	B
32	B	B	A	A	A	A	A	A	B	B
33	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
34	A	A	A	A	A	A	A	A	A	評価無し
35	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
36	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
37	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
38	B	A	A	B	B	B	B	A	A	A
39	B	A	B	C	評価無し	評価無し	B	B	B	B
40	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
41	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
42	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
43	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
44	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
45	B	A	B	B	B	A	B	A	B	B
46	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
47	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
48	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A
49	A	A	B	B	B	B	B	A	B	A
50	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
51	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
52	B	A	B	B	A	B	B	A	B	A
53	A	B	B	B	B	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し
54	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
55	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
56	C	B	B	B	B	B	A	A	B	B
57	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
58	A	A	評価無し	C	B	B	評価無し	B	評価無し	B
59	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B
60	評価無し	B	A	A	評価無し	評価無し	A	A	評価無し	評価無し
61	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
62	B	B	B	C	B	B	A	B	B	B
63	B	A	B	B	A	B	B	A	A	B
64	B	B	B	C	B	B	B	B	C	B
65	B	B	C	B	B	C	C	C	C	C
66	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
67	B	B	C	B	C	B	C	B	C	C
68	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
69	B	A	B	B	B	B	B	B	B	A
70	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
71	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
72	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し
73	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
74	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B
75	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
76	B	A	A	B	B	B	B	B	B	B
77	C	B	B	A	A	B	C	B	B	B
78	B	B	C	C	B	B	C	B	B	B
79	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し
80	C	B	B	B	B	A	B	C	B	B
81	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A
82	C	B	C	B	B	評価無し	B	評価無し	C	C
83	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
84	A	A	A	A	A	A	B	B	B	B
85	C	B	B	C	B	B	C	B	B	A
86	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
87	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
88	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

89	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

上記の結果より、各判定結果数のまとめ

評価	信頼		顧客志向		完全性の追求		意思疎通		柔軟性	
	納期	態度	提案	対応	正確	態度	意図の伝達	話し方・好感	機転	説明
A	49	56	46	44	43	45	42	49	40	42
B	25	26	30	27	36	30	31	29	33	32
C	8	2	6	12	3	5	8	4	7	5
評価無し	7	5	7	6	7	9	8	7	9	10



ABC評価を点数に変換した場合(A:5点、B:3点、C:1点と致しました。445点満点となります。)

評価	信頼		顧客志向		完全性の追求		意思疎通		柔軟性	
	納期	態度	提案	対応	正確	態度	意図の伝達	話し方・好感	機転	説明
5	245	280	230	220	215	225	210	245	200	210
3	75	78	90	81	108	90	93	87	99	96
1	8	2	6	12	3	5	8	4	7	5
点数	328	360	326	313	326	320	311	336	306	311

### 全体の印象

評価の良かった項目として、「当社は担当者は常に真面目で謙虚な態度で接しさせていただいているとの項目と「当社担当者の話し方や文章の書き方が好感を抱けるようなものである」の2つに対し高評価をえた結果となっています。態度や意思疎通で好印象を与えているとの結果となりました。

評価が芳しくなかった項目として「当社担当者のご要望に対して杓子定規に対応するだけでなく機転を活かしてもらえると」や「ご要望に添えない場合にその理由を正確に説明している」等の設問で低い評価となりました。総じて、真面目ではあるが、機転を活かして欲しいとの要望があるように思われます。

### 個別にご意見を頂いたお客様へ

アンケートの中で個別にご意見を頂きまして、有難うございました。今後の更なるサービス向上につなげていきたいと考えております。

また、ご質問等がございましたので、この場をお借りいたしまして、Q&A方式でお答え致したいと思ひます。

Q: 決算書に未払金が残りますが、消して頂く事はできないのでしょうか。

A: 決算月になり、その月分でご請求があった場合、計上は基本的に、その月の計上となります。

通常、支払が翌月に行われる場合もございますので、「未払金」として貸借対照表には記載されます。払い忘れなどではございませんので、ご理解を賜りたいと存じます。

### 低評価物件 (TOP20)

返却状況	1納期	2態度	3提案	4対応	5正確	6態度	7意図の伝達	8話し方・好感	9機転	10説明	計
1	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	0
2	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	0
3	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	3	評価無し	評価無し	3	評価無し	評価無し	6
4	評価無し	5	評価無し	評価無し	評価無し	1	1	評価無し	1	評価無し	8
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10

7	1	3	1	3	3	評価無し	3	評価無し	1	1	16
8	5	3	3	3	3	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	評価無し	17
9	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	18
10	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	20
11	5	5	評価無し	1	3	3	評価無し	3	評価無し	3	23
12	評価無し	3	5	5	評価無し	評価無し	5	5	評価無し	評価無し	23
13	3	5	3	1	評価無し	評価無し	3	3	3	3	24
14	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	24
15	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	26
16	1	3	3	1	3	3	1	3	3	5	26
17	1	3	3	1	3	3	3	5	3	3	28
18	1	3	3	3	3	5	3	1	3	3	28
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3	30

#### 高評価物件（オールA以外のTOP20）

返却状況	1納期	2態度	3提案	4対応	5正確	6態度	7意図の伝達	8話し方・好感	9機転	10説明	計
1	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	36
2	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	38
3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	38
4	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	38
5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	40
6	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	42
7	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	42
8	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	42
9	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	42
10	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	42
11	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	44
12	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	44
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	評価無し	45
14	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	46
15	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	46
16	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	46
17	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
18	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
19	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
20	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48

\* オールA(5点)の評価に関しましては記載から外させて頂きました。

#### 低評価・高評価について

評価の良かった項目は「全体の印象」と同様の結果が見られました。評価の低い項目として、機転に対する部分は総括と同様ですが、「さらに良い仕事をしようという態度が見受けられる」の設問が挙げられております。

真面目な態度は評価されていますが、更なる良い仕事(提案事項?)の部分で評価をえられていない傾向が見られます。

「訪問や納期の約束を守っている」との項目において高評価を得ています。

お客様に接する態度は総じて、高評価を得ているとの傾向が表れていると思われれます。

#### お客様の声をふまえて

今回までのアンケートの内容が、コンサルジュを評価して頂くものが主でしたが、管理会社全体を問う様な内容に、設問事項の見直しを着手する方向で検討致します。

また、社内での改善にダイレクトに繋げる「設問」での内容を検討致します。

教育体制を強化し、更なるサービスの向上に繋げるべく邁進する所存であります。

今後も、ご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

2008年1月15日  
株式会社ウイツコミュニティ  
ISO委員会事務局