

様

弊社にてご新築いただきまして、誠にありがとうございます。弊社(高田工務店)について、お客様のご意見をお聞かせください。

※お客様にご満足いただけるよう、業務改善等に精力的に取り組んでまいります。皆様方からご意見を遠慮なくご記入ください。

※下記の5項目に○にて評価をお願いします。

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
弊社の企画・設計について	1、誠実で礼儀正しい対応ができていましたでしょうか。	○			
	2、家造りに対する知識と提案は満足いただけましたでしょうか。	○			
	3、いろいろな連絡は、十分できましたでしょうか。	○			
	4、お見積り金額及び内容の説明は十分納得されましたでしょうか。	○			
	5、融資の提案、手続き等の資金に関する相談に十分対応できましたでしょうか。	○			
	6、間取りやデザインの提案とセンスは充分納得される設計だったでしょうか。	○			
	7、設計にあたっては、お客様の意向が十二分に活かされましたでしょうか。		○		
	8、打合せや相談の時間は、十分にありましたか。	○			
	9、打ち合せ内容や図面の不備はなかったでしょうか。	○			
	10、企画・設計での対応についての総合評価はいかがでしたでしょうか。	○			

企画・設計の対応に関するご意見をお聞かせください。

毎回の打合せ日、議題を作成しておいた。それと併せて行った内容は全て次の打合せの時に議事録としてお示ししていたら、前回の決定事項、未決事項の確認もした。私の方が、おとろおとろ計画の修正や新たな提案を出していたから、工務店も前日議事録と今回の内容が逆転して、本当に混乱させてしまいました。とんでもない教材によく付き合っていたはずなのに、正確な企画を進めていたはず。普通なら「いかに早くして！」といふはずですが...

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
工事中の施工・管理について	1、お客様に誠実で礼儀正しい対応ができていましたでしょうか。	○			
	2、工法や材料など、家作りに対する疑問・質問等に対する説明は満足いただけましたでしょうか。	○			
	3、着工後の定期連絡(報告・連絡・相談)は、できていましたでしょうか。	○			
	4、現場は常に整理整頓されていましたでしょうか。	○			
	5、お客様との立会い(工事途中の現場での確認)はきちんとご案内できましたでしょうか。	○			
	6、契約工期は守れましたでしょうか。	○			
	7、追加、変更工事の内容や金額に関わる説明は納得できるものだったでしょうか。	○			
	8、お引き渡しの際の建物のメンテナンスや設備機器の説明は納得できるものだったでしょうか。	○			
	9、お引き渡し時に手直し工事や残工事はすべて終了していましたでしょうか。			○	
	10、工事中の現場施工・管理の総合評価はいかがでしたでしょうか。	○			

工事中の施工・管理に関するご意見をお聞かせください。

定期連絡は十分にいたされました。注文住宅なので、次工程に行くときの打合せで進捗具合をお知らせしていたら、私も週末は出来れば現場に行きたいと話をしました。お仕事中に不都合も思いながらも、工務店のスタッフがお客様の対話をいつも心がけてくださる対応してくださったので、現場の大工さんやシーラーとの話の方向性を考えたり、社長のコメントが理解できたりしたこともありました。引き渡し時に工事が残ったのは、全て私たちがわかるところで工期を混乱させた結果でした。いかに付帯工事を軽く、いつまで工事し続けるか。本当に終了かといふこともさしして可。

6

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
1、大工職人の技術と出来栄はどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
2、大工職人の作業に対する取り組み、作業態度はどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
高田工務店の大工職人について 3、大工職人の現場でのマナーはどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
4、毎日の作業終了時の清掃、片付けはできていたでしょうか。	<input type="radio"/>				
5、大工職人の総合評価はいかがでしたでしょうか。	<input type="radio"/>				

高田工務店の大工職人に関するご意見をお聞かせください。

職人の中でもベテランの方は、無言で正確なカンナくずを飛ばしています。若い方はそういった姿を見ながら、技を後で見てから覚えているようです。歳を超えたコミュニケーションを社長がコーディネートしているのを感じます。

若い人の成長が早いのは、そのような風気が醸成されていることの現れでしょう。大工だけでなく、監督職の若い人も大工の熱気に刺激されるから、現場のコーディネートもどうするか、日夜悩まれているからだと思います。大工と監督の連携の大切さは社長がいつも口にしています。

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
1、施工技術と出来栄はどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
2、作業に対する取り組み、作業態度はどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
協力工事業者(専門工事業者)について 3、現場でのマナーはどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
(クロス工事、電気設備工事など) 4、毎日の作業終了時の清掃、片付けはできていたでしょうか。	<input type="radio"/>				
5、協力(専門)工事業者の総合評価はいかがでしたでしょうか。	<input type="radio"/>				

協力工事業者(専門工事業者)に関するご意見をお聞かせください。

工務店から与えられた工期を忠実に守り、問題の多い工事をしてくれました。

しかも、突然私からお願いしたにもかかわらず、社長が左官屋さんと直接連絡して工期を調整してくれました。しかも木の養生が必須で、塗料から乾いて落着くまで他の作業ができません。左官屋さんも正確な工期に対応してくれました。お入りりの黄色が時には強く出るとのことでしたが、なるべく白に近い色でとの要望もこたえてくれました。おかげで色合いのコントラストが実現できました。

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
1、上棟式についてはどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
2、引き渡し時の対応についてはどうだったでしょうか。	<input type="radio"/>				
3、予想された住宅、希望された住宅ができましたでしょうか。	<input type="radio"/>				
4、住宅の出来栄はいかがでしたでしょうか。	<input type="radio"/>				
5、工事費用はいかがでしたでしょうか。	<input type="radio"/>				
6、当社の対応の仕方はいかがだったでしょうか。	<input type="radio"/>				

建物の外観に関するご意見をお聞かせください。

家の中側の装飾工木組みを感じさせない軽やかさから良いコントラストになっている。屋根も重さを感じず、少し洋風なイメージがある。北側は窓が少なく、北側のお家からは安心感があると思われ。逆に南側は広く開放的に採光もよい。ソーラーパネルもなかなか良い感じ。

建物内部と住み心地に関するご意見をお聞かせください。

南側の吹き抜けが開放感と建物内部までの採光を可能にして、生活動線にマッチングしたレイアウトは助かっています。木をふんだんに使い、土間式で床下が好ましいから、梅雨でも室内はさぬぬかひ、夏は床が冷んやり気持ちよい。2階は土間に夏は熱気が上がるが、晩秋は2階の暖房がなくても吹き抜けからの暖気に気持ちよい。キッチン、ダイニング、和室、玄関、階段からの天井の照明が落ちて著る雰囲気は、寒々しく感じない。いつでも暖かい岸に沿った快適空間です。

住宅に使用している材料(柱・梁などの構造材や、建具、クロスなどの内装材等)についてのご意見をお聞かせください。

とにかく、木のシロクイが何れも気に入っている。柱は1階床柱・階間の柱はともにもきれいで、木目も軽やかなウエーブで美しい。木の柱も太く、杉のはりも太く、力強い横目の木目が装飾的な感じに感じている。2階床の杉板も木目から赤茶色で1階と別なイメージである。2本のたいこがツルツルと東西をまたぎ、屋根下の木組みもきれいで、シロクイに近い色調にしてあり、ふんわりとした使用感で、木色とコントラストが奥行きよく出た。

弊社の良いと思われる事項、悪いと思われる事項をお聞かせください。

リーダー、木の暖もりが、宣伝している所以外にも、職人の技術力は本当に素晴らしい。この仕事の中に根拠に裏付けされた確かな仕事があった。工務店として当然の高品質工務店が言うか、当然のことである。それと、顧客満足度を求める姿勢が好感を持って、家造りに対する強い情熱が伝わってきて、それと加えて宣伝文句よりも信頼感を生んでいる。

悪いこととしては、社長をはじめとして、この会社には、何かお客様には、迷惑をかけるような主張をふつてくるような。しかし、これは私たちが新しい意見を反映させてくれている。工事中に印象に残った出来事もあればお聞かせください。

若い職人も含めて生き生きとした仕事をしている。年齢によらず、その人の技量で仕事をこなす一方で、歳を越えていく職人たちの交流もなあって、大工技術が確実に伝承されていると思う。画一化、効率化の波の中にあっても、社長とリーダーが先頭に立ち、目指すものを皆と共有して、共有化している。タモの木を加工してエリヤク

使っている建築の専門家の近所の先生が、お見舞い、「いやー、ここまで木を扱って、何となく、社長に聞いたこと、加工がうまいと難しい材料で、若い者に継承させたいと、これほど高い技術が

良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
○				

アフターメンテナンスについて お住まいになられてから、不具合があった場合の弊社の対応はいかがですか かなり見守る。

アフターメンテナンスに関するご意見をお聞かせください。

トイドア付けから、その他、次の仕事で忙しい中でも親身に対応してくれ、打合せの支けいつでも家作り協議の花が咲いて、つついおそれお引き止めてしまいます。でも、そういった今の付き合いも、アフターにアクセスをしようという社長の

紹介について 機会があったら住宅の建築を計画されている方に弊社を勧めても良いと思われませんか。

下記の5項目に○にて評価をお願いします。
1. ぜひ勧めたい
2. 勧めてもよい
3. どちらでもよい
4. あまり勧めたくない
5. 勧めたくない

考え方が現れている。

その他、何かご意見等ございましたら、ご記入お願いいたします。

工務店が提案した家作りとそのコンセプトがあり、施主は自分も描いた構想と予算があります。この折り合いと施主が本当に満足して欲しい家を作るのにお互いに作っていくのは、とても難しいところだと思います。私は社長がコンセプトとして気に入って、結果的に社長(工務店)の提案がポイントとして満足しました。家作りに限らず、売り側と顧客との相性という点についてもあります。小さな商品では売り側が営業活動で多数の人の中から自分(営業マン)と相性のいい顧客と一回又は短期の付き合いで済みますが、家作りとは、もっと深く長期の信頼関係が築き込まれる必要があります。そういう意味で、家作りはアフターサービスも必要で、計画段階から四つに組んで本根で組み立てる関係が大切です。

新築のご経験から、これから住宅を取得予定の方々へのアドバイスとして、ご意見をお願いいたします。

が必要で、信頼はそこから生み出され、何よりも、それは施主と共に工務店の創意に頼ることを大切にしたいと思います。

業者選び方

新築のご経験を踏まえ、業者を選定する場合の最大のポイントは何でしょうか？

(記入例)

下記より3つ選び、1位・2位・3位とご記入ください。

1. 良く知られている会社かどうか	
2. 実際に建てた家を見て	3位
3. 大工さんの腕の良し悪し	1位
4. 値段の安さ	
5. 経営者が信頼できる	2位
6. 家づくりの考え方についての共感	
7. アフターフォローの良さ	
8. 担当者の熱心・熱意	
9. その他()	

下記より3つ選び、1位・2位・3位とご記入ください ↓

1. 良く知られている会社かどうか	5
2. 実際に建てた家を見て	3
3. 大工さんの腕の良し悪し	3
4. 値段の安さ	4
5. 経営者が信頼できる	2
6. 家づくりの考え方についての共感	1
7. アフターフォローの良さ	3
8. 担当者の熱心・熱意	2
9. その他()	

その他、建築業者を選ぶ上で、何かご意見等ございましたら、ご記入お願いいたします。

(これから住宅を新築される方へのアドバイス等、何でも結構です。)

施工業者の能力や信頼性前に、まずは家づくりの考え方に共感することが、最後で何かあっても家作りと互いの関係を支えます。次には業者の熱意(本当に良いものを求めていること)であり、それは経営者の信頼度と関係して行きます。次は施工している家の柱の状況を見せられて説明してもらうことです。そこでの対応と説明で、業者の本根が見えてきます。でもこれには、たくさん業者の施工現場と渡り歩くことが必要です。良い家作りは業者の前に、施主自身の創意、コンセプト、業者を選定する目が大切です。

そういうことがどうもF1という施主様は、工期が短くておしゃべりな家を選ぶことを考えて、差し支えなければ、アンケートの内容についての問い合わせの可否についてご記入お願いいたします。

誠に忙しいなか、お手数をおかけして申し訳ございません。

今後ともよろしくお引き立てをお願い申し上げます。

ありがとうございました。

人々と思いつく満足点をここに置くのは、自分が決まりごとです。

お手数ですが、11月18日(日)頃までに、同封の封筒にて、ご返送いただけると幸いです。

アンケート内容についての問い合わせ 可 否
 電話: _____ mail: _____

創造空間 有限会社 高田工務店 代表取締役 高田良晃
 金沢工業大学大学院知的創造システム専攻 飯山滋人