

# お客様アンケート

ご記入日

2021年3月18日

この度は、アールツーホームに工事をお任せ下さいまして誠にありがとうございました。  
今後のサービス向上のため、お手数ですがスタッフの対応について下記のアンケートにご協力ください。

(あてはまる項目に1つ〇を付けて下さい)

●ご契約まで

- ① お問い合わせを頂いてからの対応は迅速でしたか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ
- ② 担当者の身繕い・態度・マナーはきちんとしていましたか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ
- ③ 担当者は時間の約束を守りましたか  はい ・  いいえ
- ④ お見積書の説明等は分かりやすかったですか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ
- ⑤ リフォームプラン・製品の説明資料はいかがでしたか  期待以上 ・  普通 ・  足りない
- ⑥ ご契約の際の説明は分かりやすかったですか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ

●ご契約から引き渡しまで

- ⑦ 工期は守られましたか  はい ・  いいえ (着工 ・ 完工 ・ どちらも)
- ⑧ 工事の進捗状況をきちんと連絡しましたか  はい ・  いいえ
- ⑨ 近隣への配慮はできていましたか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ
- ⑩ 工事現場の安全や整理・整頓に気を配っていましたか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ
- ⑪ 工事管理担当者は職人さんにリーダーシップをとっていましたか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ
- ⑫ 担当者の工事についての知識はプロとして信頼できましたか  はい ・  どちらでもない ・  いいえ
- ⑬ 工事保証の案内は十分になされましたか  はい ・  いいえ
- ⑭ 工事の仕上がりは満足していますか  はい ・  いいえ

●総合的な評価をお聞かせください

⑮ ご要望をお伺いしてから現在まで今回の工事全体について、ご満足いただいていますか

非常に満足 ・  満足 ・  どちらとも言えない ・  不満 ・  非常に不満

●その他、今回の工事対応全般について、お気づきの点がございましたら是非下欄にご記入下さい。

こちらのアンケートのご回答をHP等のお客様の声に掲載しても宜しいでしょうか?【〇・×】(お名前は掲載致しません)

|       |              |     |         |          |
|-------|--------------|-----|---------|----------|
| 契約コード | No. 00017929 | 担当店 | 担当プランナー | 担当ディレクター |
| お客様名  | 様            | 葛西店 |         |          |

お手数ですが、同封してあります返信用封筒にて、ご返送をお願いします。

以下、弊社使用欄

|    |    |    |    |    |      |
|----|----|----|----|----|------|
| 社長 | 総務 | 部長 | 店長 | 担当 | 請負金額 |
|    |    |    |    |    |      |

# お客様アンケート(職人用)

記入日 2021年3月18日

お手数ですが、お客様のご意見をもとに、  
サービス・工事品質の向上を目指して参りますので  
ご面倒かとは思いますが、ご記入の方宜しくお願い致します。

|           |          |
|-----------|----------|
| 契約コード No. | 00017929 |
| お客様名      | 様        |
| 担当者名      |          |
|           |          |

下記空欄に評価を5段階でご記入下さい。また、コメントがありましたらあわせてお願いいたします。

[目安] 非常に良い…5    良い…4    普通…3    不満…2    非常に不満…1

| 工事種目 |     | マナー(挨拶・お気遣い) | 仕上がり(養生・清掃等含む) |
|------|-----|--------------|----------------|
| 内窓   | 718 | 5            | 5              |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |
|      |     |              |                |