

# お客様アンケート

ご記入日

R3年 8月 8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 お問合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。

今回、お風呂のドア工事をお願ひしました。担当者が、無<sup>レ</sup>理強<sup>ク</sup>い<sup>コ</sup>となく、他の箇所も指摘下さり、小<sup>レ</sup>夫<sup>ク</sup>他の小<sup>レ</sup>工<sup>事</sup>も合<sup>ワ</sup>せて工<sup>事</sup>を<sup>ス</sup>る<sup>コ</sup>とに<sup>し</sup>ま<sup>し</sup>た。工<sup>事</sup>箇<sup>所</sup>も増<sup>え</sup>、少<sup>シ</sup>不<sup>安</sup>もあ<sup>り</sup>ま<sup>し</sup>たが、こ<sup>ち</sup>ら<sup>の</sup>不<sup>安</sup>や注<sup>文</sup>に<sup>対</sup>して臨<sup>機</sup>応<sup>変</sup>に<sup>対</sup>応<sup>し</sup>て頂<sup>き</sup>、最<sup>初</sup>から最<sup>後</sup>ま<sup>だ</sup>き<sup>ち</sup>ん<sup>と</sup>や<sup>っ</sup>て頂<sup>い</sup>た<sup>コ</sup>とに<sup>い</sup>か<sup>ら</sup>感<sup>謝</sup>し<sup>ま</sup>す。内<sup>心</sup>気<sup>に</sup>な<sup>る</sup>点<sup>が</sup>あ<sup>る</sup>な<sup>ら</sup>ば思<sup>っ</sup>て<sup>い</sup>る<sup>と</sup>、担<sup>当</sup>者<sup>の</sup>こ<sup>の</sup>こ<sup>ろ</sup>で、こ<sup>ち</sup>ら<sup>の</sup>言<sup>っ</sup>た<sup>コ</sup>とに<sup>前</sup>に<sup>気</sup>付<sup>い</sup>て<sup>下</sup>さ<sup>っ</sup>て、す<sup>ぐ</sup>に<sup>対</sup>応<sup>し</sup>て<sup>下</sup>さ<sup>っ</sup>た<sup>コ</sup>とが、と<sup>も</sup>喜<sup>ば</sup>し<sup>か</sup>ら<sup>な</sup>い<sup>で</sup>す。わ<sup>か</sup>り<sup>や</sup>す<sup>く</sup>丁寧<sup>に</sup>説<sup>明</sup>も作<sup>業</sup>も<sup>し</sup>下<sup>さ</sup>り<sup>解</sup>難<sup>し</sup>い<sup>コ</sup>と

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?  ○ ・  × (お名前は掲載致しません) 子<sup>供</sup>の<sup>職</sup>人<sup>さん</sup>

契約コード	No. 000185706	担当店	担当プランナー	担当ディレクター
お客様名	様	文京店		

ご協力下さいましてありがとうございました  
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