

# お客様アンケート

ご記入日

2021年12月5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、お気付きの点がございましたら是非下欄にご記入下さい。

在籍のままのリフォームとなりましたが、プラン段階よりいろいろ気を配っていただき、また仕事のための急な予定変更にも大変気持ちよく対応いただき、大変感謝しております。的確なアドバイスもいただき、仕様決めや造作家具などのでき上りにも大変満足しております。ありがとうございました。

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)

契約コード	No.	00019068	担当店	担当プランナー	担当ディレクター
お客様名	様		品川店		

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

# お客様アンケート(職人用)

記入日 2021年12月15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.	00019068
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 <small>業者コード</small>	マナー(挨拶・お気遣い)	仕上がり(養生・清掃等含む)
大工工事 NO.000272	5	5
内装工事 NO.000821	↓	↓
ダイノックシート工事 NO.001026		
電気工事 NO.001170	↓	↓

※ご入居前・お留守時の工事で分からない場合は空欄でも構いません。

(何かございましたら一言お願い致します。)

大工さんには建物と内部の構造等につき教えていただき、勉強になりました。面倒臭い方の良い方とみえ、いろいろお世話になりました。

内装の皆さんも、食いつながりがわからないよう、気配りしていただき、ありがとうございました。

シートの職人さんには、追加の直しをきれいに仕上げてください、感謝です。皆さんさすがプロでした。