

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。

別紙をご参照願います。

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.	00019698	00019519	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

2017年にR2ホームさんを知人から紹介されその年の11月から2018年2月にかけてリフォームを実施してもらい何ひとつ問題なく終了しましたがその時の担当の さん（葛西店）がとても対応が丁寧で信頼がおける方と思いました。そして今回のリフォームもこちらから、 さんに担当になってほしいと思い指名までさせていただきましたが前回同様、とても対応が丁寧で説明もわかりやすく相変わらず信頼感、抜群でした。また今回担当ディレクターになってくれました さん（葛西店）は工事がある度に家に顔を出してくれて工事の確認やこちらからの要望の対応等、とても感じがよくやはり信頼感、抜群でした。工事の仕上がりにも満足しており R2ホームさんをお願いして本当に良かったと思っています。今回の工事には建物のリフォームと併せてネズミ駆除もお願いしました。そこで忘れてならないのは去年（2021年）の12月中旬頃から家の壁の中や天井を小動物らしき物が歩いたり走り回ったり暴れたりするようになりどの業者に連絡をとれば良いのか、何をすれば良いのか、分からず困っていたのですが以前お世話になった R2 ホーム葛西店さんに相談すれば何とかしてくるのではないのか、と思い葛西店さんのフリーダイヤル0120-416-022に連絡、 さんという男性の社員さんが対応してくださりこちらの状況と窮状を説明したところ「分かりました。何とかします」（確かこのようなことをおっしゃってくださったと思います）とのご回答を頂き、その当日か翌日には「何日の何曜日に業者がお伺いしますがご都合は大丈夫でしょうか」とのご連絡を頂きとても安堵したことを思い出します。何しろ最初の電話から工事終了まで素晴らしい社員の皆様のご対応に感謝しております。本当にありがとうございました。

# お客様アンケート(職人用)

記入日 2022年 4月 24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. J019698 000195
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・気遣い)	仕上がり(養生・清掃等含む)
畳・襖	No.000059	5	5
木製建具	No.000188	5	5
電気	No.000398	5	5
ネズミ防除	No.000622	5	5(まだ途中 ですが)
フェンス	No.000754	5	5
大工	No.000942	5	5
クロス	No.001408	5	5

各職人さん達は仕事に責任感があり、こちらの疑問にも丁寧に  
お答えくださりとても良かったです。