

# お客様アンケート

ご記入日

2020年 12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○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、初めてのリフォームをお願い致しました。打合せからリフォームの工事、仕上がりまでとても満足しています。

ご担当者さま、職人の方々、皆さん素晴らしいキッチン、リビングにしました!!というお気持ちなのがお客様に嬉しく思います。今後も機会があればまたお願いしたいと考えています。

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. | 00017453 | 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 2020 年 12月 8 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. 00017453

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) |
|-------------|------|--------------|----------------|
| 解体          | 1284 | 5            | 5              |
| 配管          | 398  | 5            | 5              |
| 電気          | 144  | 5            | 5              |
| 大工<br>(木工事) | 942  | 5            | 5              |
| キッチン組立      | 55   | 5            | 5              |
| 内装          | 1132 | 5            | 5              |
| 襖           | 59   | 5            | 5              |
|             |      |              |                |
|             |      |              |                |
|             |      |              |                |
|             |      |              |                |