

## お客様満足度チェックリスト

	チェックポイント	○orX
1	お客様満足度調査（CSアンケート）の回収率は9割以上ある	
2	お客様満足度調査（CSアンケート）の”満足”以上の回答が8割以上ある	
3	お客様満足度調査（CSアンケート）の分析をしている	
4	お客様満足度調査（CSアンケート）の結果を常に反映させている	
5	この1年間の紹介数が昨年より増えている	
6	この1年間の紹介からの契約が、契約数の4割以上ある	
7	お引き渡し1～2ヶ月程度後に、社長や幹部が訪問している	
8	いつでもお宅訪問できるシンパ（協力してくれるHO客）が複数いる	
9	現場でのお客様立ち会いをルール化している	
10	お引き渡し後の不具合を迅速に対応している	
11	アフターメンテナンスの対応が充実している	
12	現場の近隣から、必ず高評価をいただいている	
13	HOとのコミュニケーションをおこなう機会がある	
14	紹介制度があり、積極的に紹介活動をしている	
15	お客様との信頼関係が築けている	
	合計点（15点満点）	

※○が1点、わからない場合は×