

店舗HPにアンケートバナー設置のご提案

～お客様アンケートハガキをIT化～
(トライアル版)

Benry[®]

株式会社ベンリーコーポレーション
営業企画本部 システム管理部
近藤 一夫

現状のお客様アンケートハガキについて

現在、お客様アンケートハガキは、お客様の直接ではないご意見やご感想をアンケートを通して伺えるツールであり、店舗運営のPDCAを考える上で、指標とされているかと思えます。
ただ様々な理由で、アンケート回収の機会損失が発生してしまっていることがあるとも聞きます。

店舗	ご利用日	作業内容	担当者	お気づきの事・ご意見・ご要望	性別	年齢	媒体	頻度	電話対応	態度 気遣い	作業 価格	作業 レベル	清潔さ	次回利用したい 作業
	2023.9.7	リサイクル	後藤・坂田		女	26	紹介	初めて	5	5	5	5	5	エアコンクリーニング 不用品処理のお手伝い
	2023.8.24	引越しのお手伝い	坂田・後藤	坂田さんには大変お世話になりました。有がとうございます。引っ越しのプロです。お仕事が大好きな事。頑張ってください。	女	70	以前利用	2回目	5	5	3	5	5	引っ越しのお手伝い
	2023.8.28	家具移動	坂田	お2人の作業員の方がてきぱきと、又こちらの要望も聞いていただきながら、とても親身になって動いて下さいました。技術、コミュニケーションのどちらかもしばらしいなと思いました。お二人のチームワークも良く、安心してお任せできました。ありがとうございました。	女	48	以前利用	2回目	5	5	4	5	5	エアコンクリーニング 害虫駆除
	2023.9.23	草取り	後藤	追加作業も引受けていただき、後の掃除もきれいにして帰られたので、助かりました。またお願いします。	女	66	看板	初めて	4	4	4	4	4	家具移動
	2023.9.30	不要品撤去	伊藤・坂田	今回の作業で一部、移動したものの戻しがされていなかった。	男	52	以前利用	5回目	4	4	3	3	3	不用品処理のお手伝い 害虫駆除
新瑞穂店	2023.8.31	草取り、伐採	齋藤・他4名	接客も態度も全て気持ちよく、仕上がりもとても完璧でした。初回利用して本当に良かったです!!	女	36	看板	初めて		5	5	5	5	ハウスクリーニング 不用品処理のお手伝い 草刈
	2023.8.31	枝切り剪定	齋藤	気持ちよく接することができました。有難うございました。	女	82	その他:キャンペーンハガキ	3回目	4	5	4	5	5	その他:考え中
	2023.8.31	リサイクル	水谷・水野		女	75	以前利用	3回目	5	5	5	5	5	各種作業 枝切り
	2023.9.4	ハチの巣駆除	水野・梶田	店木の剪定費を頂き、お礼を言いたくはないユーザーは、ただ木を切って処分して頂くだけで、考慮してもらえると嬉しいです。	男	59	ホームページ	2回目	5	5	5	5	5	枝切り
	2023.9.5	伐採剪定	齋藤・梶田 水野		女	57	ホームページ	初めて	5	5	5	5	5	エアコンクリーニング 不用品処理のお手伝い 家事代行
	2023.8.30	防草シート	齋藤・他4名	今回の作業は店長がいたのでもちろんしていましたが、他の時の作業レベルは、こちらが求めている感じと毎回程遠いです。気遣いもなく、与えられた作業をしているだけと感じます。毎回作業が雑です。	法人		以前利用	10回目	5	4	3	4	4	
	2023.9.10	リサイクル	齋藤・梶田 三浦	突然の雷雨となったものの、ずぶぬれになって作業頂き、大変有難くも申し訳なかったです。手抜きもなく感謝！他の人にもすすめます。	男	57	以前利用	2回目	4	5	4	5	5	ハウスクリーニング 不用品処理のお手伝い 枝切り
	2023.9.10	会場の設置、撤去	齋藤・梶田 三浦・水野 山上・千賀 井指		法人		以前利用	2回目	5	5	5	5	5	その他:会場設営
	2023.9.12	代行	三浦・齋藤	楽しくおしゃべりしながら作業していただきました。	女	70	以前利用		5	5	4	5	5	引っ越しのお手伝い
	2023.8.13	リサイクル	齋藤	たずかりました。	女	69	チラシ	初めて	4	4	3	4	4	不用品処理のお手伝い

お客様アンケート

【差し支えない範囲で結構ですので、下記の情報をご記入ください】

◇性別 男・女・ 法人 ◇年齢 47 歳

【ご依頼いただくのは何回目ですか】

初めて 2回目 3回目 (回目)

【今回何をきっかけにご依頼いただきましたか】(複数回答可)

チラシ ホームページ 看板 紹介 来店
以前利用 その他 ()

【作業内容について】

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
電話の対応	<u>5</u>	4	3	2	1
態度・気遣い	<u>5</u>	4	3	2	1
作業価格	<u>5</u>	4	3	2	1
作業レベル	<u>5</u>	4	3	2	1
清潔さ	<u>5</u>	4	3	2	1

ユニフォーム着用・身だしなみ・スリッパ着用・道具の手入れetc

【次回ご利用したい作業はございますか】(複数回答可)

ハウスクリーニング エアコンクリーニング 不用品処理のお手伝い
家事代行 引っ越しのお手伝い 家具移動 害虫駆除
窓拭作業 草刈 枝切り ハウスリフォーム
水廻りの修理
その他 (荷物の搬入・搬出)

【お気づきの事・ご意見などございましたらご記入ください】

大変な作業をお願いしたにも関わらず、終始笑顔でやってくれた作業員さん2人の空気感も良かったので、自分家の事のように客側に立ち寄り考えて下さり、本当に助かりました。またおねがいします。ありがとうございました。

ご協力ありがとうございました。御手紙届かずとも大変お返しください。



- 渡せない、渡さない理由の一部
- ・ハガキ忘れ、保護シール忘れ
 - ・渡し忘れ
 - ・作業で失敗したので、アンケートを渡しづらい

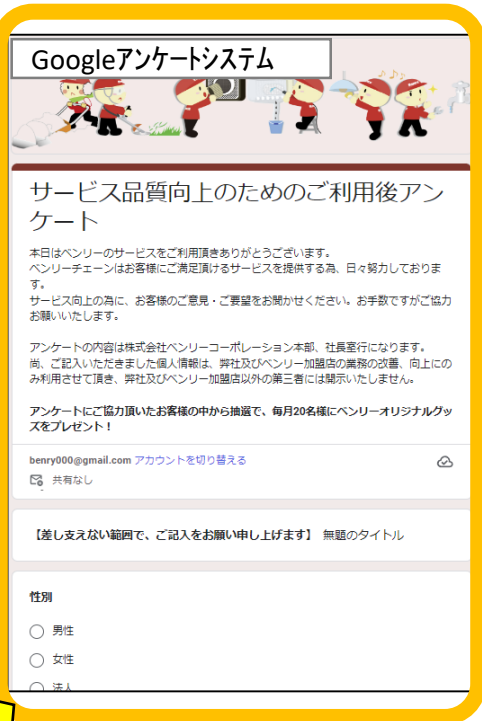
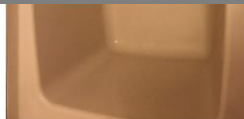
※毎月のお客様アンケートハガキの集計一覧より

ご提案(イメージ等も含め)

店舗HPにアンケートバナーの設置をご提案をさせていただきます！

こちらにより店舗でお客様宅へハガキを**忘れず**に持って行っていく、保護シールも忘れずに持っていくなどの手間も省けます。

お客様も投函する手間がなくなり、**回収の機会損失を縮小**できるかと思われます。



SAMPLE



ご利用後アンケートの二次元バーコード



サービス品質向上アンケートの二次元バーコード

※設置対象: 店舗PC、スマホHP

ご提案 補足

なおこのたびのご提案には以下も予定しております。

- ・店舗Gmail宛てで**リアルタイムに通知が入り、アンケート一覧のスプレッドシート**を見られる流れをご用意いたします(店舗LINEのアンケート結果もこちら入るように準備。見られるのは自店舗分のみ)。
- ・アンケートの内容について「ベンリーに決めた決め手」「ベンリーがよかった理由」など、**お客様との機会点になりそうな質問も**予定しております。
- ・ベンリーのご利用如何にかかわらず、広くアンケートを集める「**サービス向上のためのアンケート調査**」も別枠で、**設置をご提案**します。
- ・アンケートはURLを持っているため、二次元バーコードにし、**名刺などに設置(要:版代)することで、名刺を渡し、「ここから作業後アンケートを送ってください」との流れを汲むことも可能**です。

※皆様方の地域の状況によって、お客様から今まで通りハガキがよいといわれる可能性もあります。
FC本部としましてはアンケートハガキと併用のイメージで捉えており、今後もハガキをストックを致します。

※このたびのご提案はGoogleシステムを介しての想定であり、トライアル版としてご提案させていただきます。
なお今後、WebManにアンケート結果を溜める流れでのアンケートシステム展開も、実施時期は未定ですが、予定しております。

＜ご意向を連絡＞

