

## 顧客満足度指標 CSI

Q1 :今回お越しいただいた際のサービス部の全体的な対応について、どの程度ご満足いただけましたか？

Q2 :このサービス部をどの程度すすめたいですか？

Q3 :お客様のご都合に合わせたサービス予約のしやすさについて、どの程度ご満足いただけましたか？

Q4 :ディーラーのワークショップに到着後の車両チェックにかかった時間について、どの程度ご満足いただけましたか？

Q5 :お客様のサービスについてのご要望を理解しようとするサービスアドバイザーの対応について、どの程度ご満足いただけましたか？

Q6 : お客様のMaseratiに対して行われる整備作業に関するサービスアドバイザーの事前の説明について、どの程度ご満足いただけましたか？

Q7 :お車を整備のためお預けしている間の代替移動手段について提案を受けましたか？  
(例：引取り・納車、送迎サービス、代車提供、レンタカー、タクシー等々、)

Q8 : どの様な代替サービスが提供されましたか？

Q9 : [BUSINESS\_NAME]での直近のサービス体験についての質問です。今回のサービスのご来店で、ご依頼の作業がすべて適切に行われましたか？

Q10 :整備が完了し、納車された後にサービス部から受けたお客様へのフォローアップ連絡にどの程度ご満足いただけましたか？

Q11 :このサービス部が今後より良いサービスを提供できるよう、ご意見やアドバイスがございましたらご記入ください。

Q12 : Maserati社がお客様のご回答について、お客様のお名前をディーラー担当サービス部と共有しても宜しいでしょうか？