

ご葬儀の品質向上と改善のためお客様アンケートにご協力をお願い致します

この度は大変ご愁傷様でございます。心からお悔やみ申し上げます。こちらのアンケートは弊社にお葬式をご依頼いただきました全てのお客様に送付をさせていただいております。今後も皆様からお寄せいただきました貴重なご意見を参考とし、これまで以上に、ご家族様の納得したお葬式のお手伝いをさせて頂くよう、さらには、お気持ちに添えるよう真実に努力してまいります。つきましてはお疲れやお悲しみのある中大変恐縮ではございますが、ご葬儀後の率直なお気持ちお聞かせ頂けたら幸いです。皆様の貴重なご意見を参考に、ご葬儀の品質向上に役立たせていただきます。何卒ご協力をお願い致します。お客様の個人情報は適切に管理し第三者へ提供はいたしません。

1. お問い合わせからお葬式を終えられるまでの総合的なご感想・評価はいかがでしたか？
数字にひとつ〇をお付けください

残念	心残り	いまいち	普通	よかった	納得	満足	感動
1	2	3	4	5	6	7	8

●お客様のお気持ちやご意見・どんなことでもお聴かせください
お客さまからの声を聴くほど大切なことはありません。安心したこと、よかったなと思うこと、気になったことなどどんな些細なことでも結構です。お客様のお気持ちお聞かせください。ご協力をお願い申し上げます。

説明が丁寧で対応の速さに感動しました。

2. お客様の対応をさせていただきましたスタッフについてお聞かせください
スタッフの名前を教えてください

菅原健一

① スタッフの対応印象はいかがでしたか 数字にひとつ〇をおつけください
一方的で事務的な印象を受けた 概ね安心できた 専門家として満足できる対応だった

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

② お葬式全般に関してスタッフのできていたことに〇をお付けください(複数可)

- お待たせすることなく迅速な電話対応
- ご質問に対して的確に答えた
- 対応スタッフは自分の名前をお伝えした
- 納得したお葬式をするアドバイスをした
- 礼儀正しく丁寧な話し方
- 安心感のある話し方だった
- 一方的ではなく、常にお客様の話しやすい対応姿勢だった
- 清潔感のある身だしなみだった
- 親身になって話をきいてくれた
- アフターサポートのご案内をした

3. お値段についての感想をお聞かせください ひとつ〇をお付けください

高い	やや高い	普通	納得	やや お値打ち	お値打ち
1	2	3	4	5	6 7 8

●お値段やそれに関わるプラン内容や返礼品・お料理についての率直なお気持ちやご意見お聞かせください。

満足なもので特にありません。

4. ご親戚や知人に万が一のことがあったときに当社を紹介してもよいと思われませんか
ひとつ〇をお付けください

- ぜひ紹介したい
- 紹介してもよい
- 紹介相手がいない
- 紹介したくない

5. お葬式後に、ご心配に感じていることはどのようなことでしょうか (複数可)

- ご納骨先
- ご法要
- 手続き全般
- 遺品整理
- 相続
- 不動産
- 仏壇
- その他

●葬儀後のことでご不明なことや、気になっている事ございましたらお聞かせください

ご納骨先

6. 今後の参考のために教えてください (複数可)

- 弊社のことは、どのようにされて、お知り頂けたのでしょうか
- 病院の紹介 (病院名 横浜医療センター)
- 新聞折り込みチラシ
- 施設からの紹介 (施設名)
- 親戚知人の紹介 (お名前)
- ホームページをみて (検索ワード)
- ポスティングチラシ
- 式場を知っていた
- その他

お名前 菅原 健一

ご住所

お電話番号

アンケート

※お客様の個人

セレモニーサポート・オンリーワン協同組合 本社〒230-0078 神奈川県横浜市鶴見区岸谷1-27-17 電話045-717-5103
ご質問・お問い合わせ先 相談室 通話料無料 0120-716-834 荒井千明

お客様のお声を弊社チラシの「お客様の声」に掲載させていただいてもよろしいでしょうか

1. 名前・写真入りで掲載してもいい

2. 名前入りで掲載してもいい

3. 名前や住所がわからなければいい