

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剣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・どんなことでもお聞かせください
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。

実は母が90歳。14年前に父の葬儀もお願い。母の葬儀が
必要になるかと思った時、大手互助会も持っていました。前の
友人、小室さんと思いうかべました。他社も話を聞かされた。
自宅葬で、湯灌もやりたいという。お違の気持ちもよくて
たのは小室さんでした。
段取りの時間が短く、9:30には火葬場に行かなくてはならぬ
というバタバタでした。満足のためにお死なされた葬儀が
できてよかった。... 1つだけ、お和尚さんと家の方と一緒に参壇
の前で写真と精進煮のことが残念でした。

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

小室さん ありがとうございました。 小室 文則さん

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
 - 礼儀正しく丁寧な話し方
 - 親身になって話をきいてくれた
 - ご質問に対して的確に答えた
 - 安心感のある話し方だった
 - アフターサポートのご案内をした
 - 対応スタッフは自分の名前をお伝えした
 - 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
 - 納得したお葬式をするアドバイスをした
 - 清潔感のある身だしなみだった

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 |

●お値段やそれにまつ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。

値段だけが高いか、むしろ安いところはありますが、お葬儀の
準備が済んで満足。お値段は納得です。お値打ちだと思っております。

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
- 紹介したくはない

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
- 手続き全般
- 相続
- 仏壇
- ご法要
- 遺品整理
- 不動産
- その他 特に無し

●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

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、お知り頂けたたのでしょうか
- 病院の紹介 (病院名)
 - 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)
 - 新聞折り込みチラシ
 - ポスティングチラシ
 - 式場を知っていた
 - その他 前にネットで見た

お名前 ふりがな にしむら あり
西村 佳織