

**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  
 お客様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。

○母が亡くなる日は、入れ歯が入らず、その子を見送ろうと思っていたのですが、木下さんが母の入れ歯を入れて下工しました。顔色整い生前の顔の表情が見送る事が出来ました。  
 ○お納骨の日、担当が搬送し入れ歯を入れたのですが、木下さんが母歯をかえて、玄關先まで"連れくり"下工しました。  
 ○お納骨の日、葬儀の日の写真ととって下工し、すんと言ひ思い出として残ります。  
 感謝と感動をありがとうございます。

**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

木下 広太 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。

(Empty box for comments)

**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  手続き全般  相続  仏壇  
 ご法要  遺品整理  不動産  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

(Empty box for comments)

**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 歯大者病院)  新聞折り込みチラシ
  - 施設からの紹介 (施設名 )  ポスティングチラシ
  - 親戚知人の紹介 (お名前 )  式場を知っていた
  - ホームページをみて(検索ワード)  その他

お名前 宮崎 加世子  
 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