あんしんのサービスを追求するために、お客様のお声をお聞かせください

◎ 今回のお葬式の総合評価を教えてください

Q１、今回のお葬式全般の総合評価はいかがですか？

かなり不満　1 ―― 2 ―― 3 ―― 4 ―― 5 ―― 6 ―― (7) ⇒ 8　まあこんなものだと思った　とっても満足　感動!!

◎ お葬式のご依頼をされるまでの経緯を教えてください

Q２、お葬式をご依頼いただいたきっかけは何ですか？いくつでも○をつけてください

1．新聞折込チラシ　2．ポストに入っていたチラシ　3．道路にある看板　4．式場の看板　5．当社ホームページ
6．当社スマートフォンサイト　7．インターネットの広告　8．自宅に届いたダイレクトメール（郵便物）の広告
9．従業員のイベント案内　10．イベントへの参加　11．式場でのセミナー参加　12．式場以外でのセミナー参加
13．電話帳　14．書籍（小冊子・マンガ）の申し込み　15．従業員による会員の案内訪問　16．入居していた施設からの紹介
(17.) 参加していた団体からの紹介　18．会社が福利厚生として契約していたから　19．お葬式の参列
20．同じ町内でお葬式があった　21．友人・知人・親類からの紹介　22．葬儀社を紹介するホームページ
23．その他（　　）

Q３、お葬式を当社に依頼いただいたのは、どのような理由ですか？いくつでも○をつけてください

1．葬儀サービスのよさ　(2.) 式場の近さ　3．式場設備のよさ　4．会員特典の割引　5．祭壇のよさ　6．お花の綺麗さ
7．お料理の美味しさ　8．葬儀スタッフの人柄　9．葬儀スタッフの専門性　10．葬儀の価格
11．葬儀後のサポートの充実　12．営業スタッフの人柄　13．営業スタッフの専門性　14．営業スタッフに何度も会ったから
(15.) ほかのお客様の声　16．広告のわかりやすさ　17．紹介者のロコミ
18．その他（　　）

Q４、実際の式において、上記の期待に応えられましたか？

1．期待外れ　2．やや期待通り　(3.) 期待通り　4．期待を上回った

◎ 打合せまでの担当者の対応について教えてください

Q５、打合せ時の対応についてお伺いします

Ⅰ．打合せ担当者の名前は覚えていらっしゃいますか？　【打合せ担当者名：宮田さん　】

Ⅱ．打合せ担当者について、出来ていたものに○をつけてください。いくつでも○をつけてください

1．気持ちの良い挨拶　(2.) 礼儀正しい態度　3．安心感のある話し方　(4.) 素早い行動

Ⅲ．打合せ担当者について『良くなかった』と思うものに○をつけてください

1．髪型　2．服装　3．清潔感　4．姿勢・態度　5．表情　6．動き方　7．話し方　8．説明時の指の伸ばし方
9．笑顔　10．歩き方　(11.) 文句なし　12．最高だった　13．その他（　　）

Ⅳ．打合せ担当者は、故人様のご安置を丁寧に行いましたか？

1．とりあえず行った　(2.) 丁寧に行ってくれた　3．きれいに行ってくれた　4．感動的に行ってくれた

Ⅴ．打合せ担当者は、故人様の想い出や人となりについてお聞きしましたか？

1．聞かれなかった　2．とりあえず聞いてくれた　3．とてもたくさん聞いてくれた　(4.) 親身になって聞いてくれた

Ⅵ．打合せ担当者は、ご提案時に無理な誘導をせず皆さんでお考えになる時間を提供しましたか？

1．無理強いをした　2．提供してくれなかった　3．どちらともいえない　(4.) 十分に提供してくれた

Ⅶ．打合せ担当者は、皆様が後悔をなさらないような心配りが出来ていましたか？

1．出来ていなかった　2．とりあえず出来た　3．出来ていた　(4.) とてもよく出来ていた

Ⅷ．今回の葬儀パックを選んだのは、どのような理由でしょうか？

・家から近い
・しんせつ

◎ 通夜・葬儀スタッフについてお伺いします

Q６、通夜・葬儀当日の対応についてお聞きします

Ⅰ．お葬式担当者の名前は覚えていらっしゃいますか？　【担当者名：宮田さん　】

Ⅱ．お葬式担当者について、出来ていたものに○をつけてください。いくつでも○をつけてください

(1.) 気持ちの良い挨拶　(2.) 礼儀正しい態度　(3.) 安心感のある話し方　(4.) 素早い行動

Ⅲ．お葬式担当者について『良くなかった』と思うものに○をつけてください

1．髪型　2．服装　3．清潔感　4．姿勢・態度　5．表情　6．動き方　7．話し方　8．説明時の指の伸ばし方
9．笑顔　10．歩き方　(11.) 文句なし　12．最高だった　13．その他（　　）

Ⅳ．お葬式担当者は、式の流れについてわかりやすく説明をしましたか？

1．説明がなかった　2．簡単に説明した　(3.) わかりやすく説明した　4．感動するほどわかりやすかった

Ⅴ．お葬式担当者は、打合せ時のお客様のご要望にお応えしましたか？

1．かなり応えてくれなかった　2．応えてくれなかった　(3.) 応えてくれた　4．感動的に応えてくれた

Ⅵ．司会スタッフの対応はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅶ．式場案内スタッフの対応はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅷ．会食スタッフの対応はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅸ．輝いていたスタッフを教えてください　【スタッフ名：　】

◎ 式場およびサービスについてお伺いします

Q７、式場についてお伺いします

Ⅰ．式場の清掃は行き届いていましたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Q８、供花・供物についてお伺いします

Ⅰ．祭壇のお花はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅱ．お供えのお花はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅲ．お供えの果物はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Q９、料理についてお伺いします

Ⅰ．お通夜のお料理はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅱ．お昼のお食事はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅲ．お葬式後のお食事はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Q10、サービスについてお伺いします

Ⅰ．霊柩車の対応はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅱ．送迎バスの対応はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　4．とても良かった

Ⅲ．返礼品の品ぞろえ、品質はいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅳ．遺影写真の仕上がりはいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅴ．お別れコーナーの仕上がりはいかがでしたか？　1．不満　2．やや不満　3．やや良かった　(4.) とても良かった

Ⅵ．サービスについて印象に残った点をご記入ください

四十九日のお花のサービス

Q11、お値段について評価をお聞かせください

1．高い　2．やや高い　(3.) 普通　4．ややお値打ち　5．お値打ち

Q12、ご親戚や知人に万が一のことがあった場合、当社を紹介してもよいと思われますか？

1．紹介したくない　2．紹介相手がいない　3．紹介してもよい　(4.) ぜひ紹介したい

Q13、上記の質問で『紹介したくない』に○をつけられた方にお伺いします。何を変えればご紹介いただけますか？

1．サービス内容　2．スタッフの質　3．施設・設備　4．金額　5．その他（　　）

◎ その他ご意見・ご感想がございましたら、裏面へご記入ください。（裏面に記入欄を設けております。）

〔お名前〕 島根和一郎 様	〔ご住所〕 〒306-0406 市郡 土井 町村
〔電話番号〕 87-3248	本関東 129 番地の

今回ご記入頂きました情報は、業務向上に利用させて頂きます。なお、本個人情報は適切に管理し、第三者に提供いたしません。　2015/11/01