感動のサービスを追求するために、お客様の声をお聞かせください

下記のご質問にご回答をお願い致します。アルファベットに○をご記入下さい。

◎今回のお葬式の総合評価についてお伺いします。

Q1. 今回のお葬式全般の評価はいかがですか？

かなり不満　　まあこんなものだと思った　　とっても満足　　感動!!

1 —— 2 —— 3 —— 4 —— 5 —— 6 —— [✓ 7] ------ 8

◎お葬式のご依頼をいただくまでの経緯についてお伺いします。

Q２．事前に昭和くらぶ（互助会）へ加入されたお客様にお伺いします。【加入されていない方はＱ３へ】

１．入会担当者は、昭和くらぶ会員制度の説明をしっかりとしましたか？

A. 説明がなかった　[✓ B. 説明はあったが理解できなかった]　C. わかりやすい説明だった

２．入会担当者は、複数のご葬儀コースについて、比較説明しましたか？

A. 説明がなかった　[✓ B. ごく一部のコースについて説明があった]　C. 複数のコースについて説明があった

３．入会担当者は、お葬式に対する想いを語りましたか？

A. 語らなかった　[✓ B. 話は聞いた]　C. 熱く語ってくれた　D. 共感できた

Q３．お葬式をご依頼いただいたきっかけは何ですか？

A. 新聞折込チラシ　B. ポストに入っていたチラシ　C. 看板　D. ホームページ　E. ＤＭ　F. 参列・手伝い

[✓ G. 紹介]　H. 親族がお葬式をした　I. 電話帳　J. 営業担当者の訪問　K. その他（　　　　）

Q４．お葬式前は、どんなことでお困りでしたか？（複数回答可）

A. お金の準備ができていない　B. 何を準備していいのかわからない　C. ご近所に迷惑をかけたくない

[✓ D. 自宅で安置ができない]　E. 自宅でお葬式ができない　F. どの宗教家（お寺等）にお願いすれば良いかわからない

G. その他（　　　　）

Q５．お葬式を当社に依頼するにあたり、何を重視されましたか？（複数回答可）

A. 葬儀の価格　[✓ B. 式場の立地]　[✓ C. 葬儀のサービス]　D. 式場の設備　E. 会員特典の利用

[✓ F. 祭壇]　G. お花　[✓ H. お料理]　I. 会葬御礼　J. 葬儀スタッフ　K. 葬儀後のサポート

L. その他（　　　　）

Q６．式において、Q４・Q５の問いにお応えできましたか？

A. 期待外れ　B. やや期待通り　C. 期待通り　[✓ D. 期待を上回った]

Q７．上記でAとお答えの方にお伺いします。その理由は何でしょうか？

◎お葬式をご依頼いただいてからのスタッフについてお伺いします。

Q８．ご依頼時の対応についてお伺いします。

１．電話受付担当者の対応はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

２．病院お迎えまでの経過時間はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

３．お迎えにあがった運転手の対応はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

Q９．打ち合わせ時の対応についてお伺いします。

１．お葬式の打ち合わせ担当者の名前は覚えておられますか？　【担当者名：二ノ戸様 高橋様】

２．打ち合わせ担当者について、できていたものに○をお付けください。（複数回答可）

A. 礼儀正しい挨拶　B. 素早い行動　C. 礼儀正しい態度　[✓ D. 安心感のある話し方]　E. 清潔な身なり

３．打ち合わせ担当者は、お客様のご要望をしっかりと伺いましたか？

A. できていなかった　B. ややできていた　C. できていた　[✓ D. しっかりとできていた]

４．打ち合わせ担当者は、見積書についてしっかりと説明しましたか？

A. 説明がなかった　B. 簡単に説明した　[✓ C. わかりやすい説明だった]

５．担当者の今回のお葬式に対する想いを語りましたか？

A. 語らなかった　B. 話は聞いた　[✓ C. 熱く語ってくれた]　D. 共感できた

６．今回のご葬儀コースを選んだ理由は何でしょうか？

私はもう少し人数が少なく思っていましたが思いがけず
大ぜいの方にきていただき今回のコースで本当に良かったと
思ってます。

◎通夜・葬儀スタッフについてお伺いします。

Q１０．通夜・葬儀当日の対応についてお聞きします。

１．お葬式責任者の名前は覚えておられますか？　【責任者名：高橋慶泰様】

２．お葬式責任者について、できていたものに○をお付けください。（複数回答可）

A. 礼儀正しい挨拶　B. 素早い行動　C. 礼儀正しい態度　[✓ D. 安心感のある話し方]　E. 清潔な身なり

３．お葬式責任者は、式の流れについてわかりやすい説明をしましたか？

A. 説明がなかった　B. 簡単に説明した　[✓ C. わかりやすい説明だった]

４．お葬式責任者は打ち合わせ時のご要望にお応えできていましたか？

A. できていなかった　B. あまりできていなかった　C. だいたいできていた　[✓ D. しっかりできていた]

５．納棺担当者の対応はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　[✓ D. やや良い]　E. 良い

６．司会担当者の対応はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

７．その他スタッフの対応はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

◎式場およびサービスについてお伺いします。

Q１１．式場についてお伺いします。

１．ご利用の式場の名前は覚えておられますか？　【式場名：昭和セレモニーシティホール有明 3F.】

２．ホールの印象はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

３．館内の清掃は行き届いていましたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

Q１２．供花・供物についてお伺いします。

１．祭壇のお花はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

２．お供えのお花はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

３．お供えの果物はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

Q１３．料理についてお伺いします。

１．通夜料理はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

２．お斎料理はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　[✓ D. やや良い]　E. 良い

３．精進落しはいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

Q１４．サービスについてお伺いします。

１．霊柩車の対応はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

２．マイクロバスの対応はいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

３．遺影写真の仕上がりはいかがでしたか？　A. 不満　B. やや不満　C. 普通　D. やや良い　[✓ E. 良い]

４．サービスについて印象に残った点をご記入下さい。

始めての事ばかりで不安でいっぱいでしたが高橋さんが
私達の事を良く理解しわかりやすくとり仕切って下さり感謝してます.

Q１５．お値段についての評価をお聞かせ下さい。

A. 高い　B. やや高い　[✓ C. 普通]　D. ややお値打ち　E. お値打ち

Q１６．今後、当社を紹介したいと思われますか？

A. 紹介したくない　B. 紹介相手がいない　C. 紹介してもよい　[✓ D. ぜひ紹介したい]

◎式当日の香典返しをご利用いただいた方にお伺いします。

Q１７．香典返しをご依頼いただいた理由をお教え下さい。

[✓ A. 確実に渡したかった]　B. 式後の手間を省きたかった　C. 費用の軽減　D. その他（　　　　）

Q１８．香典返しをご利用いただいた感想をご記入下さい。

皆さんによろこんでいただいたみたいで一安心しています.

[redacted]

◎お客様の声をお聞かせください！！

お客様の喜びの声を聞くことほど、私たちの仕事に情熱とやりがいを与えてくれるものはありません。
いいこと、悪いこと、また『こんなサービスがあったらいいな』など、どんなことでも結構です。
是非、お客様の声をお聞かせください。

皆さんが同じかどうかわかりませんが私の場合先生に言われ
たよりもあまりに急に亡くなり頭がまっ白になってしまい
病弱のため心ぞうがドキドキで娘が病院に来るまで
ぼうぜんとしていましたがセレモニーセTELしすぐに手配を
して頂き本当に助かりました．その後の事も始めての事で
ことこまかくお話をして頂き安心しておまかせして頼りがいが
あり期待した以上に立派に出来て故人もきっと満足して
くれている事かと信じてます．その後の手続きなども順序
立てて教えて下さり助かってます．まだ完全に済んではいません
が身体の調子をみながらやってます．これからもいろいろ
御指導お願いしながらこの先の行事もお願いするつもり
です．暑い中本当にありがとうございました．
心より感謝致します．

お客様のお声を、弊社チラシ・ホームページの『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．はい。名前、写真入りで載っても良い　[✓ ２．はい。名前が載っても良い]
３．はい。名前や住所が載らなければ良い　４．載せないで

お差し支えなければお名前をご記入下さい。[redacted]

ご協力ありがとうございました

※今回ご記入いただきました情報は、業務向上に利用させていただきます。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。