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]

・自宅の為．

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：椎名さん　】

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？

現在の家事情に合うこと。

◎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：高橋慶奈さん】

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：本八幡儀式殿】

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。

椎名さん・篠原さん・高橋さん、が故人・家族の立場を良く理解して下さり、本当にありがたく感じました。感謝でいっぱいです。

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。

・値段が3000円だったのであの位かな、正直な感想。お茶缶2本を選びましたが包装がビニールのままは、ちょっと…。・挨拶状にはありきたり文ではなく上手に表現下さり、涙がでました

◎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。

（義母、33才で夫と死別、主人5才、姉3才、弟0才）

認知症の義母を在宅介護で7年。それ以前は地方で独居。先日92才にて天寿を迎えました。主人と私は結婚以来、この義母を、金銭面で支え続けてきました。私達には3人の子供があり、3人を大学まで行かせる為にも、働きづめてきました。いつもぎりぎりで何とか乗りこえて来ました。義母の最終章、どんな形で見送ってあげることが出来るのか、とても心配でした。不安でした。

介護は沢山の方々に助けていただき、何とか。入院も数年あり、葬儀の費用はどうなるのかとも不安の中、天の助けか工面することができ、少人数ながらも一応葬儀らしきで、この波乱万丈の人生を歩んだ義母を葬送することができました。

医療・介護でかなり費用がかかり、葬儀は最低限でと考えていたのですが、図書館で本を読んだり、椎名さんのアドバイスで、湯かんは家でナースと家族でできていた事もあり無しで、その代わり棺を金彩ベージュに、生花を、兄弟、孫達と数を増し、とても立派に、小さいながらも送ってあげることができました。

担当の高橋慶奈さんが、義母の大好物の卵焼きを手作りでお供え下さり、びっくりしました。甘酒も好物で、通夜に用意下さいました。椎名亜介さんは、台風の中、ミルトンまで出むき、義母の関心が大きかったブティックの写真を撮り、飾って下さいました。（洋裁仕立をしていた時、よく連れて来てあげていた場所）

司会進行の篠原さんには、本当に御世話になりました。こんなに遺族により添って下さり、どれ程心強かったことか…。感謝でいっぱいです。

斎場にむかう途中、儀式殿前でお見送りいただいたのには更に驚きでした。少人数の葬送の中でも、真心こめて一緒に送って下さる方がいて、とても有り難く、お礼申し上げます。