

# ～お客様のご意見をお聞かせください～

この度は大切なご葬儀を弊社にお任せいただき、誠にありがとうございました。  
よりよいサービスのため、アンケートにご協力いただければ幸いです。  
どんな小さなことでも、率直なご意見、ご感想をお聞かせください。ご記入は任意の項目のみで構いません。

喪主のご年齢	68 歳	故人様との続柄	長男
ご親族含む人数	20 名様	葬儀をされた地域	佐賀市

**Q.1** ヤマダのお葬式プランに決めた理由をお聞かせください。(複数回答可)

<input checked="" type="checkbox"/> 会員である	<input checked="" type="checkbox"/> プラン内容がわかりやすいから
<input checked="" type="checkbox"/> 価格面(明瞭さ)	<input checked="" type="checkbox"/> 希望の地域に葬祭施設があったから
<input type="checkbox"/> 安心できると思ったから	<input type="checkbox"/> 電話対応が良い
<input type="checkbox"/> スマホサイトがわかりやすい	<input type="checkbox"/> パンフレットやチラシを見たから
<input type="checkbox"/> 仕事の関係	<input type="checkbox"/> その他( )

**Q.2** 電話相談の対応について、より詳しくお聞かせください。

<b>お話に対する理解力</b>	<input type="checkbox"/> 大変良い	<input checked="" type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 良くない	<input type="checkbox"/> 悪い
<b>説明の分かりやすさ</b>	<input type="checkbox"/> 大変良い	<input checked="" type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 良くない	<input type="checkbox"/> 悪い
<b>親身な対応</b>	<input type="checkbox"/> 大変良い	<input checked="" type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 良くない	<input type="checkbox"/> 悪い
<b>対応スピード</b>	<input type="checkbox"/> 大変良い	<input checked="" type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 良くない	<input type="checkbox"/> 悪い

**Q.3** 病院からのご遺体搬送時の対応はいかがでしたか?

<b>対応・言葉遣い</b>	<input type="checkbox"/> 大変丁寧	<input checked="" type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
理由( )	言動が丁寧でした			

**Q.4** ご葬儀打合わせの際、葬儀担当者の対応はいかがでしたか?

<b>説明</b>	<input type="checkbox"/> 大変わかりやすい	<input checked="" type="checkbox"/> わかりやすい	<input type="checkbox"/> わかりにくい	
<b>対応・言葉遣い</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 大変丁寧	<input type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
理由( )				

**Q.5** ご納棺、ご遺体に対する係員の対応はいかがでしたか?

<b>対応・言葉遣い</b>	<input type="checkbox"/> 大変丁寧	<input checked="" type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
理由( )				

**Q.6** 祭壇や式場の飾付けなど、施設の印象はいかがでしたか?

<b>祭壇</b>	<input type="checkbox"/> 大変満足	<input checked="" type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
<b>式場</b>	<input type="checkbox"/> 大変満足	<input checked="" type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
理由( )	不慣れなことがありませんでした。			

**Q.7** 式の進行はいかがでしたか?

<b>対応・言葉遣い</b>	<input type="checkbox"/> 大変丁寧	<input checked="" type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
<b>葬儀前の説明</b>	<input type="checkbox"/> 大変丁寧	<input checked="" type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
<b>司会進行</b>	<input type="checkbox"/> 大変スムーズ	<input checked="" type="checkbox"/> スムーズ	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> ミスがあった
<b>会葬者への接待</b>	<input type="checkbox"/> 大変丁寧	<input checked="" type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑

**Q.8** ご親戚や参列された方から何かご意見はございましたか?

ある 内容( 家族葬と聞いていたのどもっと狭い所かと思っていたと近親者より )  
 ない

**Q.9** ご利用いただいた商品はいかがでしたか?

<b>料理</b>	<input type="checkbox"/> 大変美味しい	<input type="checkbox"/> 美味しい	<input checked="" type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 美味しくなかった
<b>返礼品</b>	<input type="checkbox"/> 大変よい	<input type="checkbox"/> よい	<input checked="" type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> わるい
<b>供花・供物</b>	<input type="checkbox"/> 大変よい	<input checked="" type="checkbox"/> よい	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> わるい
理由( )	美味しいに飾られていました			

**Q.10** ご葬儀の料金について、いかがでしたか?

<b>プラン内容</b>	<input type="checkbox"/> 大変わかりやすい	<input checked="" type="checkbox"/> わかりやすい	<input type="checkbox"/> わかりにくい	
理由( )	プランごとに写真で紹介されていてのが良かった			
<b>金額</b>	<input type="checkbox"/> 大変満足	<input checked="" type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
理由( )	よくわかりません...			

**Q.11** ご葬儀全般について、どのように感じられましたか?

<b>総合評価</b>	<input type="checkbox"/> 大変満足	<input checked="" type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
理由( )	ミスがあった			

**Q.12** ご葬儀後のご用命がありましたらお聞かせください。

<input type="checkbox"/> 法事・法要	<input type="checkbox"/> 仏壇・仏具	<input type="checkbox"/> 墓地・墓石
<input type="checkbox"/> 進物・贈答品	<input type="checkbox"/> 遺品整理、清掃等	<input checked="" type="checkbox"/> 葬儀後の法律手続き

**Q.13** その他、ご意見・ご要望をお願い致します。

心身疲弊した状態で貴社へ連絡を取ったにもかかわらず、丁寧な対応を安心してのぞいていまして、葬儀が終るまで変わりませんでした。急な申し出、お返しに本意はよくしていただきました。頂いた冊子もお役に立ちました。ありがとうございました。明るく色んな花に囲まれ、母らしいお葬式でした。感謝申し上げます。最後までご協力いただきまして、誠にありがとうございました。皆様のお声を真摯に受け止め、今後の取組みに活かして参ります。  
※回答内容は「お客様の声」として情報誌や当サイト上に直筆で掲載する場合もございます。お客様の個人情報掲載されることはございません。  
※頂戴したご意見は品質向上のため、担当葬儀社・担当寺院へ開示いたします。