

# ～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	58 歳	故人様との続柄	文
ご親族含む人数	8 名様	葬儀をされた地域	茨城

**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 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 type="checkbox"/> 希望の地域に葬祭施設があったから
<input checked="" 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。

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

対応・言葉遣い	<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.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?

説明	<input checked="" type="checkbox"/> 大変わかりやすい	<input type="checkbox"/> わかりやすい	<input type="checkbox"/> わかりにくい	
対応・言葉遣い	<input 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?

対応・言葉遣い	<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?

祭壇	<input type="checkbox"/> 大変満足	<input checked="" type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
式場	<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( )				

**Q.7** 式の進行はいかがでしたか?

対応・言葉遣い	<input type="checkbox"/> 大変丁寧	<input checked="" type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
葬儀前の説明	<input type="checkbox"/> 大変丁寧	<input checked="" type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
司会進行	<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
会葬者への接待	<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( )  
 ない

**Q.9** ご利用いただいた商品はいかがでしたか?

料理	<input type="checkbox"/> 大変美味しい	<input checked="" type="checkbox"/> 美味しい	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 美味しくなかった
返礼品	<input type="checkbox"/> 大変よい	<input checked="" type="checkbox"/> よい	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> わるい
供花・供物	<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( )				

**Q.10** ご葬儀の料金について、いかがでしたか?

プラン内容	<input checked="" type="checkbox"/> 大変わかりやすい	<input type="checkbox"/> わかりやすい	<input type="checkbox"/> わかりにくい	
金額	<input checked="" type="checkbox"/> 大変満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
理由( )				

**Q.11** ご葬儀全般について、どのように感じられましたか?

総合評価	<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( )	<input type="checkbox"/> 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 checked="" 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。

大変お世話になり、感謝しております。

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がございます。お客様の個人情報が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。