

この度は、「ヤマダのお葬式プラン」をご利用いただき、誠にありがとうございました。
よりよいサービス向上のため、アンケートにご協力いただき、率直なご意見、ご感想をお聞かせください。
尚、ご記入は任意の項目のみで構いません。ご多忙の中お手数ですが、ご協力をお願い申し上げます。

1：喪主様のご年齢とご会葬者様の人数、葬儀をされた地域をお聞かせください。

□ 喪主様のご年齢 (53 歳) □ ご親族含む人数 (25 名)
□ 葬儀をされた地域 (群馬県高崎市)

2：ヤマダファミリーサポートをどこでお知りになられたか理由をお聞かせください

□ 店舗での案内 □ メールマガジンにて
□ 知人からの紹介 □ 職場関係
□ インターネット検索 □ その他 ()

3：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)

□ プラン内容がわかりやすい □ 葬儀の費用が安い □ 安心そうだから
□ 希望の地域に葬祭施設がある □ きれいな葬祭施設が使える □ 選ばれる会場が多い
□ 電話対応が良い □ 会員に加入していた □ スマホサイトがわかりやすい
□ その他 (ヤマダグループ会社から)

4：電話相談の対応について、より詳しくお聞かせください。

電話の繋がりやすさ □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い
お話に対する理解力 □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い
説明の分かりやすさ □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い
親身な対応 □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い
丁寧な話し方 □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い
対応スピード □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い

5：病院など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 □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い

6：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 □ 大変わかりやすい □ わかりやすい □ わかりにくい
対応・言葉遣い □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い
葬儀がとび良い対応でした。

※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。

6：式の進行はいかがでしたか？

対応・言葉遣い □ 大変丁寧 □ 丁寧 □ 普通 □ 良くない □ 悪い
葬儀前の説明 □ 大変丁寧 □ 丁寧 □ 普通 □ 悪い □ 悪い
司会進行 □ 大変スムーズ □ スムーズ □ 普通 □ ミスがあった □ 悪い
会葬者への接待 □ 大変丁寧 □ 丁寧 □ 普通 □ 悪い □ 悪い

7：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 □ ない
内容 (控室が喜ばれた。会場の立派で良かった)

8：ご利用いただいた商品はいかがでしたか？

料理 □ 美味しかった □ 普通 □ あまり美味しくなかった □ 美味しくなかった
返礼品 □ 大変良い □ 良い □ 普通 □ 良くない □ 悪い
供花・供物 □ 大変良い □ 良好 □ 普通 □ 良くない □ 悪い

9：ご葬儀の料金について、いかがでしたか？

プラン内容 □ わかりやすかった □ 普通 □ わかりにくかった □ わからない
金額 □ 大変満足 □ 満足 □ 普通 □ 少し不満 □ 不満

10：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 □ 大変満足 □ 満足 □ 普通 □ 少し不満 □ 不満
□ ミスがあった

ご葬儀全体の満足度をお聞かせください。

100点	95点	90点	85点	80点	75点	70点	65点	60点	55点	50点以下
□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

11：施設の設備やスタッフの印象などで良かった点や改善してほしい点などをお聞かせください。

*一泊したのが、通夜の際は夜 部屋に戻して いたのが良かった。
(子どもとして離れられ、一晩 会場にいれた)
「法要、納骨準備」の案内のシートが とても助かりました。*

12：ご葬儀後のご用命がありましたらお聞かせください。

一泊したお部屋がとても良かった。

□ 法事・法要 □ 仏壇・仏具 □ 墓地・墓石
□ 進物・贈答品 □ 遺品整理、清掃等 □ 葬儀後の法律手続き

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。

*マンションから母を連れたい、2下まで、エレベーター
が使えず、大変苦痛をかけたと思われ、本日は
ありがとうございました。*

