

# ～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	49 歳	故人様との続柄	長女
ご親族含む人数	13 名様	葬儀をされた地域	滋賀

**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 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 checked="" 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 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
<b>説明の分かりやすさ</b>	<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
<b>親身な対応</b>	<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
<b>対応スピード</b>	<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?**

<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.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 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	
<b>対応・言葉遣い</b>	<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?**

<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.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 checked="" type="checkbox"/> 大変満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
<b>式場</b>	<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.7 式の進行はいかがでしたか?**

<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
<b>葬儀前の説明</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 大変丁寧	<input type="checkbox"/> 丁寧	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 粗雑
<b>司会進行</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 大変スムーズ	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 大変丁寧	<input 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?**

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

<b>プラン内容</b>	<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	
理由( )				
<b>金額</b>	<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?**

<b>総合評価</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 大変満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> 不満足
<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 checked="" 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 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。**

.....

.....

.....

.....

.....

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。お客様の個人情報が掲載されることはございません。  
※掲載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。