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]（~~入会していたから~~）

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]
自宅 ~~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

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：谷内田さん】

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？
故人の品格に見合った内容だったので。

◎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：伊佐さん】

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：昭和セレモニー本八幡儀式殿】

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 依頼しなかった。

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。

故人の趣味に合わせて、お酒を用意して供えて下さったり、メモリアルコーナーも素晴らしく
会葬の御礼状にも感動した。

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。

選択肢が多く、良い品が選べた。

◎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。

親戚が多かったので会場が親戚の席で占めて、一般会葬の方々は
焼香して流れる打合わせだったが、連絡が上手くいかず
親戚が会場内に入れず席に着けなかった。

その他、谷内田さん、伊佐さん、川崎さんの心のこもった対応に
安心してお任かせできました。
その応対振りに感鳴銘し、迷めず姉妹共々入会させて
戴きました。