

## お客様のご意見をお聞かせください

令和元年.09.11改訂

この度は大切なご葬儀をパーティにお任せいただき、誠にありがとうございました。

より良いサービス向上のため、ご感想をお聞かせいただければ幸いです。「直接には言いづらかった」「後になって気になった」など、どんなことでも結構です。今後のスタッフ教育に役立てさせていただきます。

※ご記入は任意の項目のみで構いません。

### ◇パーティをお選び頂いた理由を教えてください (いずれかに✓をお願いします。複数回答可能)

|                                     |                                    |                                    |  |                                 |
|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> パル会員       | <input type="checkbox"/> 事前相談      | <input type="checkbox"/> チラシ・情報誌   | <input type="checkbox"/> 知人紹介                  | <input type="checkbox"/> よく通る道  |
| <input type="checkbox"/> 看板を見て      | <input type="checkbox"/> 駐車場が広い    | <input type="checkbox"/> 家から近い     | <input type="checkbox"/> 駅から近い                 | <input type="checkbox"/> タウンページ |
| <input type="checkbox"/> 料金(プラン)が明確 | <input type="checkbox"/> 参列で良いと感じた | <input type="checkbox"/> ホームページを見て | <input checked="" type="checkbox"/> 以前にお葬式を行った |                                 |
| <input type="checkbox"/> その他        |                                    |                                    |  |                                 |

### ◇葬儀プランについて

| 項目  | いずれかに✓をお願いします                             |                             |                                 |
|---|---|-----------------------------|---------------------------------|
| 料金についてはいかがでしたか?<br><small>ご意見欄</small>      | <input checked="" type="checkbox"/> 明瞭だった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 不明瞭だった |
| 祭壇の飾りつけについてはいかがでしたか?<br><small>ご意見欄</small> | <input checked="" type="checkbox"/> 良かった  | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった |

### ◇初期対応について

| 項目  | いずれかに✓をお願いします                              |                               |                             |                                 |                                 |
|---|--|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 事前相談時の担当者の対応はいかがでしたか?<br><small>ご意見欄</small>  | <input checked="" type="checkbox"/> 大変良かった | <input type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった | <input type="checkbox"/> 事前相談なし |
| ご依頼時の電話対応はいかがでしたか?<br><small>ご意見欄</small>     | <input checked="" type="checkbox"/> 大変良かった | <input type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった |                                 |
| お迎えに伺った担当者の対応はいかがでしたか?<br><small>ご意見欄</small> | <input checked="" type="checkbox"/> 大変良かった | <input type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった |                                 |

### ◇打ち合わせについて

| 項目  | いずれかに✓をお願いします                          |                                  |                              |
|---|--|----------------------------------|------------------------------|
| 打合せ担当者の商品や費用に関するご説明はわかり易かったですか?<br><small>ご意見欄</small>        | <input checked="" type="checkbox"/> はい | <input type="checkbox"/> どちらでもない | <input type="checkbox"/> いいえ |
| 打合せ担当者の葬儀の流れやスケジュールに関するご案内はわかり易かったですか?<br><small>ご意見欄</small> | <input checked="" type="checkbox"/> はい | <input type="checkbox"/> どちらでもない | <input type="checkbox"/> いいえ |
| お打合せ時、お客様の要望をお聞きし進める事ができましたか?<br><small>ご意見欄</small>          | <input checked="" type="checkbox"/> はい | <input type="checkbox"/> どちらでもない | <input type="checkbox"/> いいえ |

裏面に続きます

### ◇通夜・葬儀について

| 項目                                       | いずれかに✓をお願いします                            |   |                                 |                                   |
|--|--|---|---------------------------------|-----------------------------------|
| ご葬儀担当者の対応はいかがでしたか？                       | 態度                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 親切だった | <input type="checkbox"/> 普通     | <input type="checkbox"/> 不親切だった   |
|  | 対応速度                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 迅速だった | <input type="checkbox"/> 普通     | <input type="checkbox"/> もたもたしていた |
|  | 言葉遣い                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 丁寧だった | <input type="checkbox"/> 普通     | <input type="checkbox"/> 丁寧でなかった  |
|  | 担当者についてご意見ご感想があればご記入ください                 |   |                                 |                                   |
| 司会の進め方、声のトーンなどはご満足いただけましたか？              | <input checked="" type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通               | <input type="checkbox"/> 良くなかった |                                   |
|  | ご意見欄                                     |   |                                 |                                   |
| セレモニースタッフの対応はいかがでしたか？                    | <input checked="" type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通               | <input type="checkbox"/> 良くなかった |                                   |
|  | ご意見欄                                     |   |                                 |                                   |
| ご納棺の儀についてはいかがでしたか？                       | <input checked="" type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通               | <input type="checkbox"/> 良くなかった |                                   |
|  | ご意見欄                                     |   |                                 |                                   |
| 打合せ担当者から葬儀担当者へ、お客様の要望はしっかりと引き継がれておりましたか？ | <input checked="" type="checkbox"/> はい   | <input type="checkbox"/> どちらでもない          | <input type="checkbox"/> いいえ    |                                   |
|  | ご意見欄                                     |   |                                 |                                   |
| 全体を通じて、イメージしていたお別れができたとお感じになりますか？        | <input checked="" type="checkbox"/> はい   | <input type="checkbox"/> どちらでもない          | <input type="checkbox"/> いいえ    |                                   |
|  | ご意見欄                                     |   |                                 |                                   |

### ◇お料理について

| 項目               | いずれかに✓をお願いします            |  |                             |                                 |
|------------------|--------------------------|--|-----------------------------|---------------------------------|
| お料理についてはいかがでしたか？ | 見栄え                      | <input checked="" type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった |
|                  | 味付け                      | <input checked="" type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった |
|                  | ボリューム                    | <input checked="" type="checkbox"/> 良かった | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> 良くなかった |
|                  | お料理についてご意見ご感想があればご記入ください |  |                             |                                 |

### ◇アフターサービスについて

| 項目   | いずれかに✓をお願いします                          |                             |                              |
|--|--|-----------------------------|------------------------------|
| 葬儀後の流れやスケジュールに関するご案内はわかり易かったですか？(ご法事・仏事など) | <input checked="" type="checkbox"/> はい | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> いいえ |
|  | ご意見欄                                   |                             |                              |
| ご葬儀のあとに(冊子)を元に説明はわかり易かったですか？(葬儀後の手続関係など)   | <input checked="" type="checkbox"/> はい | <input type="checkbox"/> 普通 | <input type="checkbox"/> いいえ |
|  | ご意見欄                                   |                             |                              |

|                       |                                    |         |                                  |   |
|-----------------------|------------------------------------|---------|----------------------------------|---|
| 最後に全体に関する評価をお願いします    | パーティの総合評価                          | 100点満点中 | <input type="text" value="100"/> | 点 |
| その他ご意見ご要望があればお聞かせください | 非常に丁寧で分かりやすく、よくしてくださってありがとうございました。 |         |                                  |   |

※ 皆様の貴重なご意見を匿名にて弊社HPなどへ掲載させていただく場合がございます。

ご協力ありがとうございました。  
皆様の貴重なご意見を、今後の取組みに活かしてまいります。

