

## 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。

|  |
|--|
| よろしければお名前をご記入ください  |
| 葬儀日 <u>2026</u> 年 <u>1</u> 月 <u>28</u> 日                                       |
| 名前 <span style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">里</span> |

### ◇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 checked="" type="checkbox"/> 知人紹介 | <input checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 参列で良いと感じた | <input type="checkbox"/> ホームページを見て        | <input 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<br><u>写真のイメージより豪華で立派で大変良かった。</u> |

### ◇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<br><u>おふ(=り)で丁寧=説明して頂きました。</u>          |
| 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 type="checkbox"/> 大変良かった <input type="checkbox"/> 良かった <input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 良くなかった <input type="checkbox"/> 迷惑かけてしまった。<br><u>早朝の対応で、少レ病院で葬儀なので、他の患者さんに</u> |
| 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 type="checkbox"/> 大変良かった <input checked="" type="checkbox"/> 良かった <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 良くなかった<br><u>忙いで来てくださり、申し訳なかった。</u>  |

### ◇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<br><u>何を重視するかでプランを決めたので迷いはなく決断できた。</u>      |
| 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<br><u>お寺さんへの挨拶へのタイミングも事前に教えてくれて不安が無かった。</u> |
| 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 type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらでもない <input type="checkbox"/> いいえ<br><u>おし(=)の書き方や渡し方を尋ねると全て記入して渡して下さり</u>               |

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                              |   |                                 | 靴拭き<br>ありがとう                      |
|  | 前田さんに何もかも頼った。言葉遣いふるまい、完璧で、全く不安は無かった、細やかな時間案内も連絡してくれた。 |   |                                 |                                   |
| 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  | 丁寧な説明で宗派にも拘って来て、良かった。                     |                                 |                                   |
| セレモニースタッフの対応はいかがでしたか？                    | <input type="checkbox"/> 良かった                         | <input type="checkbox"/> 普通               | <input type="checkbox"/> 良くなかった |                                   |
|  | ご意見欄  | 大勢で、想定外の弔問者数にも対応してくれて助かった。                |                                 |                                   |
| 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  | 棺も立派で、湯かん時に丁寧に話を聞いてくれたのが「和んぶ」。            |                                 |                                   |
| 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  | 何の不安も無く                                   |                                 |                                   |
| 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  | 参列者から良かった良かったと何度も言われて、事が全てで済、             |                                 |                                   |

◇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     |  |                             | 同じ料理屋さんだったので、昼夜 女性のメニューが豊富で、味は味わう余裕が無かったけれど、豪華だと言われて良かった。 |
|                  | 飲み物も手頃な値段で助かった。通夜ふるまいも豪華だった。 |  |                             |   |

◇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                                   | 四十九日後や初盆の飾りまで相場の答えが聞けた。          |                              |
| 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                                   | ひとつひとつ確認しおから系統ききといて、見落としよくて助かった。 |                              |

|                       |  |         |                                   |             |
|-----------------------|--|---------|-----------------------------------|-------------|
| 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="95"/> 点 | -5は<br>同じ料理 |
| その他ご意見ご要望があればお聞かせください | 一番立派な祭壇だったから、何もか込み込みで、会館も貸切にして下さり、安心して泊もできた、担当者さん感謝です。 |         |                                   |             |

※ 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。粗供養の案内も助かった。

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。

