

## 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。よりよいサービス向上の為、アンケートにご協力いただければ幸いです。ご記入は任意の項目のみで構いません。

「対面では言いづらかった」「後から気になることがでてきた」など、どんな小さなことでもぜひお聞かせください。皆様のお声を真摯に受け止め今後の取り組みに活かしてまいります

ご葬家名	様	ご葬儀日	2019年7月6日
ご回答者氏名	○○○	故人様との続柄 次男	打合せ担当：徳永裕介 葬儀担当者：太田喜之

弊社 杉浦本店を何でお知りになりましたか？	<input type="checkbox"/> インターネットホームページ <input type="checkbox"/> チラシ広告 <input type="checkbox"/> 病院からのご紹介 <input type="checkbox"/> 以前依頼したことがある	<input type="checkbox"/> 店頭で見え <input checked="" type="checkbox"/> その他 (「小さな葬式、やるの紹介、信頼できる所も…」と依頼したところ、 総代理店に紹介して頂いたので。)
-----------------------	---	---

### ◆事前相談について

事前相談の担当者の対応で、ご不安やご不満に思われた点はございましたか？	<input checked="" type="checkbox"/> 特にない <input type="checkbox"/> はい ( )
事前相談の内容と実際の葬儀にイメージの相違点はございましたか？	<input checked="" type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい ( )
事前相談の総合評価	<input checked="" type="radio"/> 5 大変満足 4: やや満足 3: 満足 2: やや不満 1: 不満

### ■お迎え対応について

お迎え時の対応でご不安事やご不満に思われる点はございましたか？	<input checked="" type="checkbox"/> 特にない <input type="checkbox"/> はい ( )
ご搬送担当者の対応は適切でありましたか？	<input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ ( )
お迎え対応の総合評価	<input checked="" type="radio"/> 5 大変満足 4: やや満足 3: 満足 2: やや不満 1: 不満

### ■お打ち合わせについて

担当者の費用に関するご説明においてご不明な点はございましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input checked="" type="checkbox"/> 特にない
担当者のスケジュールや作法に関するご案内はわかりやすかったですか？	<input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
打ち合わせ時、皆様のお時間や体調へのご配慮はしっかりできておりましたでしょうか？	<input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
打ち合わせの総合評価	<input checked="" type="radio"/> 5 大変満足 4: やや満足 3: 満足 2: やや不満 1: 不満

● 回答していないところは、私共が該当しないためです。

◆ご葬儀当日について

ご葬儀担当者の対応でご不安やご不満に思われた点はございましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input checked="" type="checkbox"/> いいえ
司会進行の進め方、声の大きさなどご満足いただけましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
祭壇はイメージ通りに飾られておりましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
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"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
葬儀当日の総合評価	<input checked="" type="radio"/> 5: 大変満足 4: やや満足 3: 満足 2: やや不満 1: 不満

◆施設について

葬儀場の設備及び清潔さなどご不満な点はございましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input checked="" type="checkbox"/> いいえ
火葬場施設の設備及び火葬場での係員についてご不満な点はございましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input checked="" type="checkbox"/> いいえ
施設における総合評価	<input checked="" type="radio"/> 5: 大変満足 4: やや満足 3: 満足 2: やや不満 1: 不満

◆宗教者様について

宗教者様への配慮はしっかりとできておりましたでしょうか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
宗教者様の総合評価	5: 大変満足 4: やや満足 3: 満足 2: やや不満 1: 不満

◆アフターサポートについて

役所手続き・年金・相続など手続き関係のご説明はわかりやすかったですか？	<input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
香典返し・法要・ご葬儀ごとの説明はわかりやすかったですか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> どちらとも言えない <input type="checkbox"/> いいえ
アフターサポートの総合評価	<input checked="" type="radio"/> 5: 大変満足 4: やや満足 3: 満足 2: やや不満 1: 不満

◆その他の項目について

<p>その他ご意見、ご要望があればお聞かせください。 <i>心から感謝しています。亡くなった母と遺族の意向によく耳を傾けて、葬儀が出来るようにして下さいました。ありがとうございます。葬儀社の方のイメージが子供の時からあります。タバコ臭い。若干ネグティブな感じ... という感じです。加えて大人になってからは、費用面でこれは何???</i></p> <p><i>と思うことにも 適合しました。至し方ない... 感じでした。何度もそのような経験がありました。今回 貴社の 最初から最後まで対応、親切な説明、清潔感ある担当者の方... すべてが期待を大きく上回り。</i></p>	
弊社の葬儀サービス及び担当者への総合評価	100点満点中 <i>100</i> / <i>100</i>

創業 130 年  
お葬式の杉浦本店

*ある意味で驚きでした！こういうお仕事をされる葬儀社さんもあるのだ...と。大抵、疲れ切り、判断力が鈍くなっている時の葬儀。こんなにスムーズで、余命な疲れが増えずに無事終えられたのは、貴社と優れたスタッフの方のおかげです。本当にありがとうございました。今後の皆様のご健康が活躍をお祈りします。*