



ご挨拶

このたびは、まことにご愁傷様でございます。心よりご冥福をお祈り申し上げます。
ご葬儀に際しましては、私どもJA葬祭にご用命賜りましたことを厚くお礼申し上げます。

私どもでは「すべては葬家のために…」をモットーに、ご遺族の皆様にご感動されるお葬式の施行を目指し、
全従業員がよりよいサービスとご満足いただける心づかいに努めております。

つきましては、誠にお手数とは存じますが、アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

アンケートのご記入によって、貴家にご迷惑をおかけするようなことは一切ございませんので、
感じられたことを率直にご記入ください。

ご葬儀アンケート

JA葬祭担当者の対応や商品の評価に該当する番号に○を付け、
ご意見等がございましたら、ご記入ください。

JA葬祭をお選びいただいた理由

Q1 今回、JA葬祭をお選びいただいたのは、どのような理由からですか？

- ① JAの組合員だから
- ② JA虹の友会員だから
- ③ 以前JA葬祭に依頼した
- ④ 寺院()に紹介された
- ⑤ 知人・親戚に紹介された
- ⑥ 他所でみた印象がよかった
- ⑦ 電話帳をみて
- ⑧ 新聞広告をみて
- ⑨ 看板をみて
- ⑩ インターネット(ホームページ)をみて
- ⑪ JA広報誌をみて
- ⑫ その他
(本人(故人)が) JAがいいんじゃない?と生前言った。

担当者について

Q2 担当者の身だしなみ、服装に好印象を感じられましたか？

- ① たいへんよく感じた
 - ② よく感じた
 - ③ 普通
 - ④ あまりよくなかった
 - ⑤ たいへん悪かった
- Q2 ご意見
清潔感があり、好印象でした。

Q3 担当者の言葉づかいに、気配りや心づかいを感じましたか？

- ① たいへんよく感じた
 - ② よく感じた
 - ③ 普通
 - ④ あまりよくなかった
 - ⑤ たいへん悪かった
- Q3 ご意見
一生けん命に、こちらのことを気がかって下さ、というのが分かりました。

Q4 担当者の商品説明や葬儀に関する知識に満足されましたか？

- ① たいへん満足した
 - ② ほぼ満足した
 - ③ 普通
 - ④ 少し不満が残った
 - ⑤ たいへん不満である
- Q4 ご意見
具体例を示して下さり、分かりやすかったです。

その他の担当者について

Q5 ご遺体を移送した係員の服装、態度、言葉づかいに満足されましたか？

- ① たいへん満足した
 - ② ほぼ満足した
 - ③ 普通
 - ④ 少し不満が残った
 - ⑤ たいへん不満である
- Q5 ご意見
常に丁寧で、感じ良く接して下さいました。

Q6 配膳を担当した係員の服装や態度、サービスに満足されましたか？

- ① たいへん満足した
 - ② ほぼ満足した
 - ③ 普通
 - ④ 少し不満が残った
 - ⑤ たいへん不満である
- Q6 ご意見
葬儀場のお世辞に下さる方達や、司会の方など、全体的に、素晴らしいホスピタリティで接して下さいました。とても嬉しかったです。

JA葬祭が手配した商品について

Q7 JA葬祭の商品や手配させていただいた商品に満足されましたでしょうか？

■返礼品について

- ① たいへん満足した
- ② ほぼ満足した
- ③ 普通
- ④ 少し不満が残った
- ⑤ たいへん不満である

■生花（盛花）について

- ① たいへん満足した
- ② ほぼ満足した
- ③ 普通
- ④ 少し不満が残った
- ⑤ たいへん不満である

■通夜ぶるまいの料理について

- ① たいへん満足した
- ② ほぼ満足した
- ③ 普通
- ④ 少し不満が残った
- ⑤ たいへん不満である

■忌中払い（精進膳）の料理について

- ① たいへん満足した
- ② ほぼ満足した
- ③ 普通
- ④ 少し不満が残った
- ⑤ たいへん不満である

Q7 ご意見

返礼品の追加等、バよく応じて下さり、有難かったです。生花もとても豪華で素晴らしく、棺の中にたくさん入れろとごまき、よかったです。お料理も美味しく、食べきれない程で、四十九日にもお願いしたいと思っておりました。

お客様の満足度について

Q8 祭壇等の飾り付けなどは、ご遺族のご意向に添っていましたか？

- ① 意向どおりになった
- ② ある程度意向に添っていた
- ③ 普通
- ④ あまり意向に添っていなかった
- ⑤ 意向どおりではなかった

Q8 ご意見

写真だけでは、今までのイメージがわからなかったのが、実際には、想像以上に、よかったです。

Q9 担当者は、ご遺族の皆様が満足するよう一生懸命尽くしましたか？

- ① たいへんよく尽くした
- ② よく尽くした
- ③ 普通
- ④ あまり尽くさなかった
- ⑤ まったく尽くさなかった

Q9 ご意見

何回も来下り、急な変更の電話等にも、バよく応じて頂きました。ありがとうございました。

Q10 葬儀代金に見合った内容やサービスを受けられたと思われますか？

- ① 金額以上のサービスを受けた
- ② 金額に相応するサービスを受けた
- ③ 金額の割にサービスが悪かった

Q10 ご意見

最期に、必要以上にお金がかかった！等ということもなく、とても良心的だと感じました。特に生花がよかったです。持ち帰って飾る月夜を作下さり、たのしみ、有難かったです。

総評

Q11 葬儀全般を総評して、ご意見をお聞かせください。

- ① たいへん満足した
- ② ほぼ満足した
- ③ 普通
- ④ 少し不満が残った
- ⑤ たいへん不満である

Q11 ご意見

こちらの立ち場に寄り添い、「昔はこうだが今はこれは不要かと思っております」とか「今は家族葬が〇割くらいです」などの助言がととても助かりました。数年前に葬儀をやった経験があったとはいえ、突然で不慣れたことに、ひとつひとつ丁寧に、対応して頂き、無事に終えることができて本当に感謝しております。周りの人にも「JAさんは親切で、よかったです」と言っています。早速、本日虹の会に入会しました。今後とも、よろしくお願い致します。

その他

あと、おまじことですが、法要日一覧表が10月分がしつこくあるのに感動しました。後付けだと、破れ（ほうかもしわ）かきだすのがね

Q12 今回のご回答内容の一部を「お客様の声」として弊社の機関誌やホームページに直筆のまま掲載させていただく場合がございます。その場合には、ご了承いただけますか？（個人情報の掲載はいたしません）

① 可

② 不可

故人様名		告別式	月	日
ご氏名				
ご住所				

アンケートにご協力ありがとうございました。今後のサービス向上の糧とさせていただきます。

個人情報及びアンケートの利用目的は次のとおりです。

- ① アンケート内容の集計、分析による今後の葬祭事業への活用
- ② JAの取り扱い商品・サービスに関する各種の情報提供
- ③ 「お客様の声」として機関誌やホームページへの掲載（あらかじめご本人の同意を得たものとします）

持ち帰って飾る月夜を作下さり、たのしみ、有難かったです。