



## 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に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？

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

### 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 | [ Q2 ご意見 ] |
| 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** 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 | [ Q3 ご意見 ] |
| 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  |            |

**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  | [ Q4 ご意見 ] |
| 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 |            |

### 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  | [ Q5 ご意見 ] |
| 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** 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  | [ Q6 ご意見 ] |
| 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 |            |

## 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

生花の色あいや、飾り方など  
とても満足しました

## 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

思い描いていた以上の  
仕上がりにも  
とても嬉しかったです

**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

こちらの希望に対し、  
機転を利かしたり  
アドバイスを頂いたりと、  
本当に良かったです

**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

## 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

9/16、いきなり葬儀場を訪れ  
仮建物の前にいるのですか...  
と、お電話で呼び出してしまい、  
大変失礼致しました。  
急な告知に動揺していたにも  
関わらず、丁寧な対応に  
心が救われました。  
穏やかな気持ちで  
故人を見送る事が出来た事  
に、心より感謝いたします。  
ありがとうございました。

## その他

**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 |  |
| 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)