

■お名前 / ご年齢 ※イニシャルだけでも結構です  
 【 様 / 5 / 歳】

■お住まい ※市区町村まででも結構です  
 【 横浜市南区 】

■ご利用プランと式場について ※当てはまるものに○をして下さい

プラン 【まごころプラン・なごみプラン・ひだまりプラン・1日葬プラン・火葬式プラン・分からない】  
 式場 【セレベル弘明寺・その他】

■セレベルをお選びになった理由を教えてください。 ※複数お選びいただいても結構です

ホームページ・チラシ広告・看板・ご紹介・場所がよかった・式場を見て・価格帯・スタッフの対応・事前相談  
 当社のコンセプト・会員だった(ご入会されたきっかけ：)・その他

■10段階で評価をお願いします。

セレベルの対応について

言葉遣い、マナーはよかったですか？	10点/10点	お客様への対応、態度はいかがでしたか？	10点/10点
葬儀の知識があり、ご不明な点はきちんとアドバイスをされましたか？	10点/10点	料金や式の流れの説明は充分でしたか？	10点/10点
<b>総合評価</b>			10点/10点

■当社のコンセプト「つむぐ」は感じられましたか？ 【はい・いいえ】

差し支えなければ内容を教えてください。

別紙参照願います。

■今後心配な事 ※当てはまるものに○をして下さい。

法事までの流れ・役所などの手続き・相続や財産管理・お墓に関する事・その他( )

■弊社をご友人やご親族で

お困りの方がいらっしゃった際に 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 紹介したいと思いますか？ 全く どちらともいえない 是非  
 思わない 紹介したい

よろしければ理由をお聞かせ下さい。

別紙参照願います。

■セレベルに足りない点やご意見・ご感想があればお聞かせ下さい。

別紙参照願います。

アンケートをセレベルのホームページや資料に  
 掲載させていただいてもよろしいですか？  
 (お名前は伏せさせていただきます)

同意する  同意しない

最後までご記入・ご協力ありがとうございました。  
 今後のサービス向上に活用させて頂く貴重な資料とさせていただきます。

セレベル お客様アンケート回答 別紙

・つむぐを感じられたか

父の急逝により多くの不安が立ち込める中、ケアサービスの勧めによる貴社依頼後の速やかな対応によって、非常に安心感を覚えました。

また事務的でなく遺族に寄り添った親身なプラン説明、適切なアドバイスやご提案、その場の環境づくりは、これなら安心してお任せできるという心強い信頼感を与えてくれるものでした。

そして故人の遺体移送時をはじめ、日々の式場訪問での出迎えから見送りに至るまでの言葉遣いや気配り、表情や態度からは温かさを感じ、まるで故人が待つもう一つの我が家に帰ってきているような気持ちになれたこと。

その様な心温まる場所に父を丁寧に安置していただいているという安心感。

そうした式場でのスタッフの皆様の細かな気配り、幅広い目配り、温かな心配りのどれもが繭からとった繊維を紡いで糸にするような繊細さすら覚える、心の奥底にまで伝わるとても素敵なサービスだと思いました。

その紡ぐサービスは家族の絆をより強くしてくれただけでなく、家族とセレベルのスタッフの皆様との絆をも深めてくれたように感じます。

丁寧にじっくりと親身になりながら紡ぎ続けてくださった糸によって母の悲しみも薄まり、セレベルに通う毎日が楽しく感じるようになった頃に迎えた告別式。

セレベルのスタッフの皆様が、その糸をととても丈夫で綺麗なシルクへと仕上げてください、旅立つ父をそのシルクで優しく包むように斎場に向けて送り出して下さいました。

また斎場での精進落としの際にわざわざ斎場側に美味しいお茶を差し入れてくださったお陰で皆さまの箸も進み、ご飯をおかわりした方もいらっしゃいました。

元々、出された料理自体が美味しいこともございましたが、セレベルさんのお気遣いのお陰で明るい精進落としが出来たことも父は喜んだことと思います。

セレベルさんの心温まるきめ細やかなサービスにより、私たち家族が悲しみに明け暮れることなく過ごし、無事に父を送り出すことができたことを誰よりも父が一番喜び、安心してくれたことと思います。

うまく纏められず、伝えきれていない紡ぎがまだ他にも多くあると思いますが、これが私たち家族がセレベルさんから感じた「つむぐ」です。

#### ・紹介したい理由

私自身がセレベルさんを紹介されて、お世話になった立場でもあるのですが、セレベルさんにお世話になっている6日間、幾度となくセレベルさんにお世話になって本当に良かったと実感し、セレベルさんのことを紹介してもらえたことに対して心から感謝していたという事実を少しでも多くの方に知っていただきたいこと。

また今回のセレベルさんでの葬儀に参列された方が「家族葬って、いいですね。」と言葉にしてくださったことから人に紹介するに充分値すると思っていること。

そうしたおもてなしを提供してくださるセレベルさんが、自宅近くにあったことを私自身が認識していなかったことが非常に残念にさえ思えるほど、セレベルのスタッフさんたちが私たち家族に寄り添ってくださったこと。それらのことを伝えることによって、以前の私同様にセレベルさんをご存知ない方々が大切な方を見送ることになってしまわれた際に、より温かい気持ちや環境で送り出すことができるといいなと思うことからです。

#### ・足りない点、意見、感想

今回、私たちは一日葬を行ったのですが、安置前に入院したままでいた父ともう一度、一緒に食事をしたいと思い、家族と一緒に弘明寺商店街で買い物をしてセレベルさんに伺いました。

その気持ちをスタッフさんにご相談したところ、笑顔で快諾いただけただけのお陰で、父を囲みながら家族全員で楽しく美味しく食事をするのができ、素敵な思い出をまた一つ増やすことが出来ました。

それまで安置されている父と面会すると悲しみが増すからと、セレベルさんへの訪問を躊躇っていた兄も一緒に食事を済ませ、「本当に来て良かった。ありがとう。」と言いながら笑顔で帰途に就きました。

こうした真心がこめた、隅々まで行き届くサービスを提供できることをセレベルさんはもっとアピールするべきです。

また、告別式を終えて斎場に向かう際、父を乗せた霊柩車が斎場に向かう方向と違う車線に向け、ウィンカーを出しました。

それは我が家がある方向。

私はそのことに瞬時に気づくことが出来たのですが、それはセレベルさんから事前に聞いていなかった心行くまでのサービス。

自宅に帰ることなく、病院から直接セレベルさんに搬送していただいた父。

その父を隣の車線から見送った際、心も目頭も熱くなりました。

その後、霊柩車は近所への配慮を忘れることなく、自宅前をゆっくりと進んでくれたそうです。

幸いにも我が家はセレベルさんと斎場の間に位置していたこともあり、このようなお気遣いをいただくことができました。

お見送りをされるご家族それぞれの環境でいらっしゃることから、全てのご家族に対して斎場に向かう道すがらの対応は難しいと思いますが、病院からセレベルさんに故人を搬送される際に自宅前を通るなど、これからもできる限りの心遣いをしていただけると、今後セレベルさんをご利用される皆さまも私たち家族同様にありがたい気持ちになられることと思います。

家族葬もそうなのですが、これからの時代、様々な見送り方があると思います。

これは一般的なマナー上、不謹慎に思われる方も多くいらっしゃると思うのですが、ご家族が希望するならば、式の際にビデオや写真撮影を行うサービスを行っていただけるとよいかもしれません。

見送る方が遠い親戚などではなく、一番身近な家族であるが故、最後の思い出を形に残しておきたいという気持ちが働くケースもあるのではないかと思います。

もちろん葬儀社がそれを前面に押し出し、ご家族に勧めることは到底出来ないと思います。そういう意見もあったとただの一例として挙げ、「何かそのようにご協力できること等はございますか。」という、ご意見伺いをしていただけただけで、もう一步踏み込んだご家族のお気持ちを察することができたり、時代に即したサービスの幅が今後より広がることに繋がっていくのではないかと思います。

これは決して無ければ困るということではなく、きっとセレベルさんであれば様々なニーズに応えることができるだろうという期待から言わせていただいた一つの参考意見です。

私が他界した時も、ぜひセレベルさんで見送っていただきたいと思いつけることができるサービスをこれからも変わることなく、ご提供ください。

この度は、本当にお世話になりました。