

全葬連葬祭サービス安心度調査2012 評価結果の御報告

先般実施致しました「全葬連葬祭サービス安心度調査2012」につきましては、御協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。本調査は、全日本葬祭業協同組合連合会の所属各社が、各関係法令・全葬連葬祭サービスガイドラインを遵守し、顧客へ提供している葬祭サービスの安心度の実態を調査・分析・評価したものです。明確な基準で客観的に評価された結果を用いることで、葬祭サービスの安心度を顧客に対して説得力を持ってPRできるとともに、葬祭専門事業者として今後の業務上・運営上の改善・向上に寄与することを目的として実施しました。

このたび、調査結果が出揃いましたので、貴社のご回答に対する評価結果を御報告すると共に、調査結果の概要をお送りさせていただきます。

なお、評価については、その公平性を担保するために、第三者評価機関として『三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社』に委託し、配点等については、消費者問題に精通する専門家による検討結果に基づいています。

このたびの評価結果を見直し、是非今後の業務にもお役立て頂き、貴社の更なる発展にお役立て頂ければ幸いです。

全葬連葬祭サービス安心度調査2012の貴社のご回答に対する評価結果

総合評価 AAA

	貴社の点数	平均点	配点
合計点	73 点	54.0 点	80 点
経営・サービス・顧客獲得に関する安心度	8 点	6.8 点	10 点
人権尊重・顧客情報の守秘義務に関する安心度	9 点	6.6 点	10 点
事前相談や遺族の意思の尊重に関する安心度	10 点	7.5 点	10 点
公正な競争確保・関連法令遵守に関する安心度	8 点	6.2 点	10 点
情報開示・説明責任の担保に関する安心度	9 点	7.4 点	10 点
料金体系・見積もり・請求に関する安心度	10 点	8.4 点	10 点
相談窓口設置・苦情処理体制に関する安心度	10 点	5.5 点	10 点
葬儀施行・アフターフォローに関する安心度	9 点	5.6 点	10 点

※総合点70点以上が「AAA」、69-55点が「AA」、54-40点が「A」、39-30点が「B」、29点以下が0となっている。

(講評)

貴社の安心度は非常に素晴らしい水準です。これからも関係法令や全葬連葬祭サービスガイドラインを遵守し、現状に甘んじることなく、更なる発展を期待しております。

貴社の安心度に関する強みと弱み (平均的な安心度との比較)

(貴社の評価結果が濃い実線、平均値が灰色の部分となります)

