

I. 「全葬連葬祭サービス安心度調査 2023」とは

「全葬連葬祭サービス安心度調査 2023」とは、全日本葬祭業協同組合連合会の所属各社が、各関係法令や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・分析し、客観的に評価するものである。

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いる。

なお、調査で得られた結果は、回答した所属各社の安心度を個別に評価し、その結果をフィードバックするものである。

II. 調査の実施方法

「全葬連葬祭サービス安心度調査 2023」は、以下のような方法で実施した。

(1) 調査項目・調査票の作成

葬祭業の安心度を評価するための調査項目を検討し、調査票を作成した。

全葬連が考える安心できる葬祭事業者とは、「葬祭サービスガイドラインを遵守している葬祭事業者」と捉えて、調査項目のみたたき台を作成している。

(2) 安心度評価方法の検討・確立

葬祭業個別事業者における安心度の評価方法について検討し、その方法を確立した。

(3) 調査の実施

調査票やその他の封入物を印刷し、全葬連加盟事業者に配布し、回収した。回収した調査票をデータ入力・データクリーニング・集計している。

(4) 分析・報告書の作成

集計したデータを分析し、全体の結果などを取りまとめ、報告書を作成した。

(5) 個別企業評価結果の作成

個別企業毎に、安心度の評価結果を作成し、送付した。

なお、個別企業の評価結果については、その結果の根拠なども(2)に基づいて、理解でき、改善点が明確になるようなものとしている。

(6) その他

安心度調査の評価結果や、今後の評価内容の活用について、適宜検討を行った。