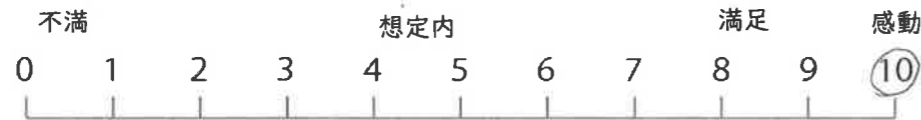


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○今回のお葬儀の総合評価を教えてください



○ドリーマーを選ばれた経緯を教えてください

お葬儀をご依頼頂いたきっかけを教えてください

- ①会員 ②テレビCM・ホームページを見て ③折込広告(かわら版) ④人に勧められて ⑤リピート
⑥その他()

お葬儀の前に他社も検討されましたか?

- 1.はい (検討した葬儀社) ②いいえ

お葬儀をご依頼いただいた理由を教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場の大きさ ② サービスのよさ ③ 会員割引 ④ 葬儀の価格 ⑤ 広告のわかりやすさ ⑥ スタッフの人柄
⑦ 事前相談 ⑧ 宿泊施設のよさ ⑨ 一番近いから ⑩ 知人・友人・親族の口コミ ⑪ ホームページの情報量
⑫ その他()

その期待に応えられていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由

(細やかな対応まで、寄り添って頂きまして助かりました。)

○担当者について教えてください

打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか?

- ③ はい (名前 須藤さん) 2.いいえ

打ち合わせ担当者の説明はわかりやすかったですか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(わかりやすい事でも、細かく説明して頂きました。)

打ち合わせ担当者は熱心にお客さまのご要望をカウンセリングしていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(心身になって話を聞いて頂きました。)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(葬儀の時の出番まで近くで指導して頂きました。)

今後、その担当者を再び指名していただける可能性はありますか?

- 1.絶対ない 2.ない 3.わからない 4.ある ⑤ ぜひお願いしたい

理由()

担当者の総合評価を10段階でつづけるとしたら?



○その他のスタッフの対応を教えてください

電話対応はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(丁寧に対応して頂きました。)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由()

湯灌・納棺スタッフはいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由()

司会者の対応はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(お茶やお水の手配、場内の雰囲気調整をしてくれました。)

案内・献茶スタッフの対応は?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(皆さん丁寧に案内して頂きました。)

感心したスタッフは?(名前 覚えていません) 不満に思ったスタッフは?(名前 覚えていません)

○式場・提供サービスについて教えてください

祭壇生花はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(とてもきれいで良かったです。)

式場・控室設備で気になったことはございますか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(空調が快適で、サービスが丁寧でした。)

料理の味・値段はいかがでしたか?

通夜

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(サンドイッチと頼みましたが、食べやすく時間も置いておいて良かったです。)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤ 非常に良い

理由(仕立やのどき、一挙一動に気をつけておいてくださる方が良かったです。)

葬儀代金はどうでしたか?ご不明な点はありませんでしたか?

- 1.非常に高い 2.高い 3.普通 ④ 相応 5.非常に良い

ご不明な点()

○ドリーマーでの葬儀を親しい友人や家族にどの程度すすめたいですか?



◎裏面にお名前・ご住所・電話番号をお書きください。

◎その他ご意見・ご感想を裏面にご記入ください。



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

スタッフの対応・言葉遣い・部屋の不備など、気になったことがありましたら何なりとお書きください。私達はより良いサービスの提供を目指しております。スタッフではわからないこと、気づかないことを教えてください。

ご自由にお書きください。

式前日まで	午前
	午後
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

病院から ドリーマーさんに直接来て、家族ととろあえが帰えし父と娘の私 2人だけで夜を過ごしていた時、その日の女性のスタッフさんが 主人が来るまで 夜遅いのに いっしょにいて頂き とても心強かったです。最初 夜勤なのか? と思っていたのですが 主人が来たので 帰られたので、その時初めて いっしょに寝て下さった事に気が付き、感謝の思いでいっしょになりました。

担当の須藤さんには、告別式も終わっても、おまじいさんのパンフレットを取りに行ったり 電話をかけた頂いたり、先の事も相談にのって頂き 本当に感謝しています。

色々 お世話になり ありがとうございます。

このアンケートをホームページ、クチコミサイトで紹介してもよろしいでしょうか? かまわない ()イニシャル表記ならかまわない ・ 掲載しない

お名前 住所 TEL