

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(実母が会員になっていたから)

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 5.スタッフの人柄
6.事前相談 7.宿泊施設のよさ 8.一番近いから 9.知人・友人・親族の口コミ10.ホームページの情報量
11.その他(実母が会員になっていたから)

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(野口佐奈江さんの心遣いに心が安らいだ)

○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ますか?

- 1.はい (名前伊藤直樹さん 2.いいえ
野口佐奈江さん)

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(気分が良い雰囲気を作ってくれ、よく説明が頭に入った)

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(私の気持ちを一番に考えてくれた対応だった)

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(いろいろな助言をいただいた)

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(もし、現役でなければ、野口佐奈江さんを指名出張し
担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら? お願いもします)



○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(送る立場の私の事を気遣ってくれ そのつど対応してくれて)

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(手早やかかった、病院側に印象良かった、当日朝早くに電話連絡したか、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(好ましく年齢と経験があり信頼できた)

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(司会者無しで式をあげたので、アンケートには答えられません)

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(気遣いがあった、野口さん以外には私にお礼を言ってくれて100%以上の感動を与えてくれた)

感心したスタッフは?(名前野口さん以外、全体的に良かった) 不満に思ったスタッフは?(名前いせん)

○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(お心遣いとつゆ意識が見えた、実母の葬儀でカーネーションや大輪の色合わせなど感動した)

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(電気毛布があったのが心も身体も温まった)

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由(料理は物足りないというのでアンケートには答えられません)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

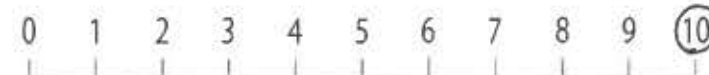
理由(全てが良い環境の準備ができた)

葬儀代金はどうか? 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

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。

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。

式前日まで	何もございません。
通夜式当日	午前 何もございません
	午後 何もございません
告別式当日	午前 良かったと感謝の言葉がありません。
	午後 良かったとしか、いいようがありません。

ご自由にお書きください。

あとこの葬儀をお願いしたいので、ぜひ、伊藤直樹さん、野口佐奈江さん担当でお願い致します。!!
iponka 好美さん (プロデュースは今回の生花の担当の人)

フフっはいの私に寄り添ってくれたし、野口さんが皆さしをそのように動かしてくれた。後悔のないおつや、葬儀が出来た。お骨拾いや納骨などにも。(持ち時間も含めて) お金では買えない言葉をいただきました。(真心)

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 曾我部