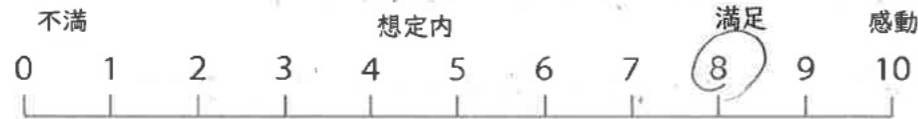


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 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

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 (何を頼んでもとても素晴らしく対応でした)

○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?

- ①はい (名前 伊藤直樹) 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 (相手の話を聞いて下り)

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 (父の好きな食べ物や趣味...) 用意して下さりとても嬉しかったです

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

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.絶対にない 2.ない 3.わからない ④ある 5.ぜひお願いしたい

理由 (とても話しやすい方でした)

担当者の総合評価を10段階でつづけたら?



○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

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 (とても丁寧な対応で良いと思いました)

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 (説明をしっかりと、とても丁寧に対応してくれました)

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

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 (来客の目には、こちらでお預かりを(2時間)に先に対応していただき、事務録とゆかり話を丁寧に承りました)

感心したスタッフは?(名前) 不満に思ったスタッフは?(名前)

○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 (臭いに敏感な者に対し、香りの少ないお花を用意して下さりありがとうございました)

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 (可なりやすかったです。お湯を使うまでに少し時間がかかったのと、窓の音が気になりました。(風が強いと仕方ないですが...))

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

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

- 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

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	

急に父がなくなり 何をしたら良いのか、...  
 家族だけで 温かく送り出してあげたいと思いました。  
 通夜のお部屋で葬儀もできた事、祭壇のお花も  
 とってもきれいで、父が大好きだった 蘭の花を T-くん  
 使っていただいて、とてもありがたかったです。  
 葬儀スタッフさんもお説明もしていただいて、とても丁寧  
 に、~~葬~~（以下エリ）父も喜んでいらっしゃると思います。  
 今回、ご担当の伊藤さんをはじめ、皆様本当に  
 良くしていただいたと感謝しております。  
 ありがとうございました。  
 寒い日が続いております。皆様お体ご自愛下さい。

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？