

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.レポート 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( )

○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 佐伯様 ) 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( )

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( )

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( )

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( )

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( )

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( )

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(一つだけ、病室から直ったので、洗濯(乾燥機付)があれば良かったです。)

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(オードブルは、食えない料理とかあったりするのですが、全部おいしく、家族全員まん足でした。)

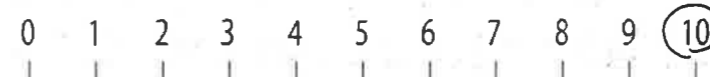
告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④.良い 5.非常に良い  
理由(サニタワケも味が良く、5人くらいいたお花のついでに、もっとあればいいなと思いました。)

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	<p>・病院から、会館へ、連れて行っていただいて、説明もいただききました。夜中で、ポーとしていて、あまりお話しが入ってこなくて、後、出口もよくわかりません。スタッフの方もいらいらした感じだったので、心細かったです。でも、次の日には、慣れ、会館も、とても綺麗で気持ちよくお過ごしました。担当の方(佐伯様)からも、ぬて下さいねと声を掛けて下さって、(この言葉は、たぶん私も、掛けてもらえなかった)安心して、ぬれました。(寝ていいんだと思いました)式の打合せも、今、よくわかり、状態でしたが、後で思うとこちらの希望をよく理解していただいて、とてもありがたかったです。</p>
通夜式当日	<p>午前 朝は、とてもゆくりお過ごしました。 も服も、差替など取りに、帰ったり、施設へ母のものを取りに行ったり、と、いろいろ忙しかったです。式は、すべて準備していただいたので、とても安心できました。</p> <p>午後 //</p> <p>納か人も、母をとてもきれいにしていたので、感謝の言葉がありません。</p>
告別式当日	<p>午前 打合せの時、こちらの気持ち(希望)をよくわかっていただいて、全て、良い式になりました。 何もかも、おまかせで、サポートいただいたので、自分の時もこれなら、子供たちに負担をかけなくてよいのでは、と思いました。</p> <p>午後 本当にありがとう、ございました。</p>