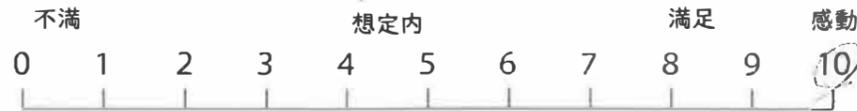


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(12年前の父の葬儀に参りたので、イジも有り不安な))

○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 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()

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(深夜でしたか、本音にお話しになりました)

かじさん)土居まで行って争儀までして下さり 時間内の調整をしていただき、ありがとうございました

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(とてもいい感じで、心をこめて下さり、お力になりました)

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(手書きで、母の訃告をいかに大切に下さり、感謝しました)

あの下書きの文章がいたわりやすい... と思うくらいです

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(お休んでおいて下さり、安心してまかせられました)

お葬儀の土居にコ-レ-もって下さり、いいお話を聞かせて下さりありがとうございました

感心したスタッフは?(名前 伊藤さん) 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(色も希望にあって良かったです、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(暖房の調節が、かゆみつかいからなりました)

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(お寿司が、おいしかったです)

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(量が多かったので、お礼言いたかったです)

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(他に支払ったところがないのか、お葬儀料として支払う分、おまかせの、おまかせに支払ってあげた)

○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?



システムがあれば、おいて感じました。(保険お別れに...)

知人が、他の所が安かったのでも...と、うたわれたので、どうした方がいいか

◎裏面にお名前・ご住所・電話番号をお書きください。あとのかなと

◎その他ご意見・ご感想を裏面にご記入ください。 思いました

私たち家族は、これからこちらでお世話になります。 つもりです

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。

12年前に父を担当して下さい、首藤さんが、今回の母の時も担当して下さい、支えていたなきました。12年前、何もわからぬ私たち娘を、やさしく、あたたかくサポートして下さい、おと印泉にのこっていました。今回も首藤さんにおまかせであるということで、安心して ~~おまかせしました~~ ^{おまかせできました}。

スタッフの方のちも、やさしい対応をして下さい、家族を亡くすという、人生で最もつらい出来事の中にある私たちを心にかけて下さいました。母が抹茶が大好きと伝えていたら、抹茶のお菓子を入れられようようにご準備下さい、感謝しました。

私たち家族は、その準備を忘れてしまったので...

折り鶴もよかったです、折っている間、無心になれましたし、母のために...と、思うことができました。心のいれの作業になりました。

司会の伊藤さんの美しい字で母を知って下さっている方が、おな紹介文は、感動ものでした。

皆さんのやさしい支えのおかげで、とてもいい形で、母を送り出すことができた、ありがとうございます。

式前日まで	
通夜式当日	<p>午前</p> <p>午後</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>吉田さん、私のこたりの写真の要望にこたえていただき、ありがとうございます。</p> <p style="text-align: center;">首藤さん</p> <p>午後</p> <p>DVDがなかなかかからず、あせりましたか。それと、お一人見てほしい親戚の人が、おに到着して下さったので、私としては、おにやさしいでほしいと思っておりました。ちうで、その人が到着してから、おに、見ていただくことができて、奇跡だなと思いました。</p>