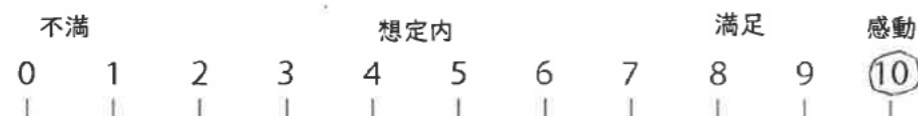


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(主人は、できるだけのことをして、尊厳を持って霊界へ送り届けられたから)

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

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(事前相談で花祭壇のリクエストをして、2年が経つ。担当者が、(17階E22号室)担当者が、(17階E22号室)葬儀の振興と4-7階を借り下りました。リクエストにもちゃんと応えて下りました。)

○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？

- ①はい(名前:左伯 政俊) 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(的確に説明された。)

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(写真の展示やDVDによる。その他葬儀に必要な事柄相談しながら準備していただきました。)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか？

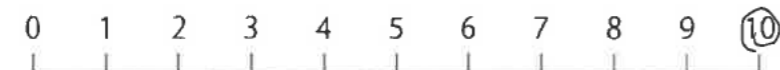
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(写真の並べ方、並び方、展示の仕方。DVDにも下された。等。家族皆が感動しました。)

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(良番から云はす。次は私の時、会員には付いていくが、長男夫婦が希望。)
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(相手 相手の心情を察して、丁寧に対応された。)

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(相手の気持を考慮して丁寧に対応して下さりました。近隣の迷惑がからない様、静かにスムーズにドリーマーへ向けて下さりました。)

湯灌・納棺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(年内の目にはふくみ、お顔を置いて丁寧にして下さり、様子、死化粧が自然でよく、きれいでした。牛直にも丁寧でした。)

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(不要としたので、わかりません。)

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(普通と、ありがた対応でした。でもお水、お茶の準備が思いますが、ありがた対応でした。)

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(リクエストも聞いて下さり感謝です。)

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(ありません。自衛行動でよく良かったです。)

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(音が、おおいと、お静かに完了です。)

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(上と同く、大変喜んで、高かたに感謝です！と云っていました。)

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

理由(リハビリ葬儀にしたいので、高いと相応かなと思いました。)

○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？



◎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。

式前日まで	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

ご自由にお書きください。

悲しみの場にあたりスタッフが入れ替り立ち替り入れ替り
 不愉快になります。その為、要所要所で必要なことだけ伝え
 いたしたり決め事を口添えして伝えたり、教えたり伝わりながら
 本当に故人に対して、私がいかに思い、2日間以上の家族が
 皆感動する様な送りかできました。
 担当者、スタッフの皆様 本当にありがとうございました。

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