

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 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(ニ、三女の住みからの中間地点)

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(不満なところがない)

○打ち合わせ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 松森さん) 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(場内は女性でお話がいしやすかった。その点()にしてほしい。他にも、こちらの希望も受け付けてくれた)

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

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

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか?

- 1.はい (名前 女性の方) 2.いいえ

松森さん

ご遺族の気持ちに寄り添った対応・態度でしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

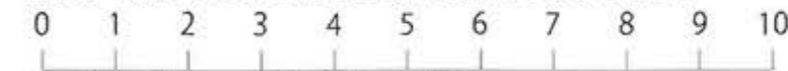
通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

通夜式・告別式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?(お葬式ご依頼時・お迎え前の連絡時・以後のやり取り・その他)選択可

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由() 名前

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(名前)

- 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(きれいだった。手際よくさし上げていた)

司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前)

- 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

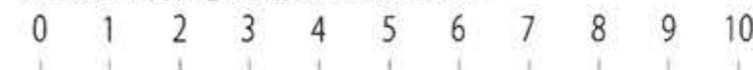
理由(11分タイミンで入ってくださった)

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・生花スタンド・生花演出は満足いただける内容でしたか?

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?



理由(事前に用意された色んな花で、飾りがたいかたじけなくもかたじけなくも、お葬儀の雰囲気に合った色んな花をアレンジしてくださった)

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()

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(利用せず)

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?



Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

◎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。

お客様の声をお聞かせください。
 お客様の喜びを聞くことほど私達にやりがいと情熱を与えてくれるものはありません。
 いい事・悪い事または「こんなサービスあったらいいなあ」など、どんなことでも結構です。
 是非、お客様の声をお聞かせください。

ご自由にお書きください。

まだまだ、良かったと思うところが、あつたと思う、ちょっとすぐには
 思い出せないのが残念です。
 ありがとうございます。

式前日まで	<p>葬儀のことが良くわからず、事前相談の日を決めていたのに、私の体調不良で延期したら、その翌日に亡くなってしまい、あつたあつたある中、どの電話対応も安心でき、ありがたかつた。</p> <p>寝台車より先に会館の方で待たせてくれた。</p> <p>会員割引も積んでから何年か経っているのに、使えた(しかも事前相談したからとこのひとだった)</p> <p>数枚の写真を選んだら、母の姉たちとの写真や父との写真を大きく引きのびし、人数が増えたようにうれしかった。</p>
通夜式当日	<p>午前 湯かん、母が生前、介護施設での入浴を男性介護士がするのいやがっていたのを話す、女性2人でしてあげることにした。良かった。湯かん後の母を見た、母たちも「生きていたころの義母だ」と言うくらいにきれいにしてもらった。</p> <p>他の人にも、この湯かんはした方がいいとすすめたい。</p> <p>午後 生花が届いたが、明子、色々の花の入っている、丸いかんじのもの。とたのんだら、母の好きだった色のカネーショをいれてくれた。姉がとこもよろこんでいた。</p> <p>もう買い物に出るのか、お、くうになる頃(夕方)、次の日の朝会もおと届けてくれた。西条のパンはめずらしくよろこんでいた。</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>午後 手際良く、時間通りに進んで良かった。</p> <p>火葬場でも、お茶やお菓子を出してくれ助かつた。(お昼が普段より早かつたので、小腹がすいていたので)</p>