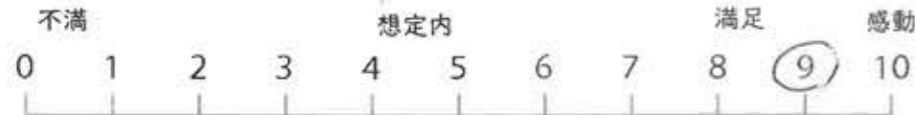


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 愛結会館) 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

(臨機応変に対応してくださった。)

○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 加地 敏史) 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 (質問、要望に全て答えて(応え)くださる。)

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 (上記の通り)

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 (否定される事がなかった。)

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 (迅速に対応して下さる。)

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) 2.いいえ

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

理由 (故人の好みに添った物を用意してくださり)

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

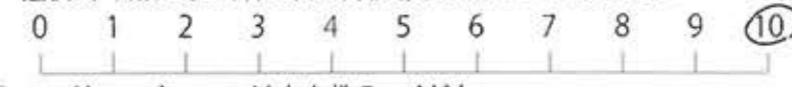
理由 (心の込もった、温かいものでした。)

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

理由 (葬のこじ(お願)していただいたことにと丁寧に対応してくださっていました。)

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 (家族の立場を考えた御対応でした。)

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 加地 博前)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (優しく丁寧でした。)

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 (優しく丁寧でした。お顔も、ふっくらとさせていたいただきました。)

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 ? 告別式名前 ?)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (丁寧に心温まる内容でした。)

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 (迅速で丁寧でした。)

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・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 (故人に合わせた素敵なアレンジでした。)

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 (ベッドがあと一つあれば...とお願いした。)

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 (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 (いたっていておりせん。)

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ではありません。
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。

式前日まで		流しを明確に提示していただき 安心して臨むことができました。
通夜式当日	午前	明教寺様との連携をスムーズにとってくださいありがとうございました。
	午後	
告別式当日	午前	故人家族にとって より良い告別式になるよう打ち合わせをしてください。温かい式となりました。ありがとうございました。
	午後	夫の好きなお酒やお魚、将棋の駒などを用意してくださったこと、感謝しております。
		今後の手続き等 示してください。助かりました。