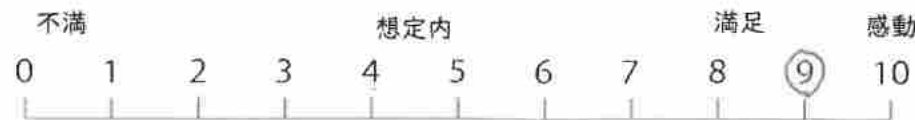


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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) 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

○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

- ③はい (名前 白鳥 淳生) 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(ドリーマーの新しいコンセプトに感動した)

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(パニックを心配しやすかったため、アドバイスを的確にしてくれた)

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(ドリーマーのノウハウを自分自身が発言して、お葬儀に活かすことを教えてくれた)

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

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 白鳥 淳生) 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(かたがひも心の痛みを察知して、寄り添って対応してくれた)

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

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(返礼の手配もスムーズで、お葬儀の後のフォローも丁寧だった)

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?(お葬儀ご依頼時・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(丁寧な対応で、お葬儀の準備もスムーズだった)

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) (名前 白鳥 淳生)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(自宅まで来て、お葬儀の準備もスムーズだった)

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(丁寧な対応で、お葬儀の準備もスムーズだった)

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) (名前) 告別式名前 (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(丁寧な対応で、お葬儀の準備もスムーズだった)

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

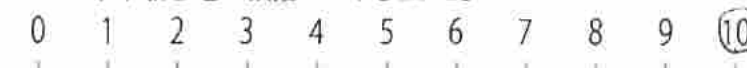
理由(丁寧な対応で、お葬儀の準備もスムーズだった)

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

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(水筒が清潔で、お葬儀の準備もスムーズだった)

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(丁寧な対応で、お葬儀の準備もスムーズだった)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い ③普通 4.良い 5.非常に良い

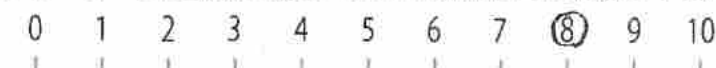
理由(丁寧な対応で、お葬儀の準備もスムーズだった)

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。

式前日まで	心記想伝のおかけで祖母の良さを再認識できた
通夜式当日	午前 葬式、葬儀、お葬式などいろいろあり、お葬式の準備が はかばかしく、お葬式の日も大変だった。
	午後 お葬式はうまいお葬式だった。
告別式当日	午前 お葬式にはお葬式がなかった、お葬式は準備が はかばかしく、お葬式の日も大変だった。
	午後 お葬式はうまいお葬式だった。 お葬式はうまいお葬式だった。 お葬式はうまいお葬式だった。