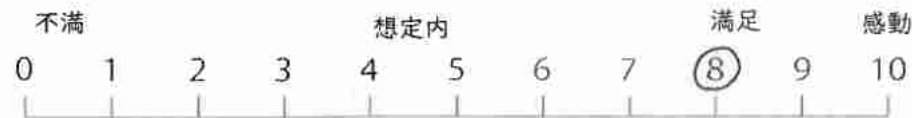


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(家から近く、前を通るから。他の方の葬儀で行ったことがあるから。)

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

(スタッフによる手厚いサポートがあったから。)

○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)
 首藤さん

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(知りたい情報を的確に教えてくれたから。)

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(的確な提案をしてくれたから。)

「よく話を聞いて

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(知りたいことに対して全て答えてくれたから。)

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(信頼できるから。)

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 松森さん) 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(こちらのことをよく考えてくれたから。)

通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い)
 理由(スムーズな進行だった。)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い)
 理由(葬儀後の手続きなども説明してもらって助かった。)

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(いろいろな対応でした。)

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 首藤さん, 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(スムーズでいろいろな対応でした。)

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(こころの希望を確認しながら対応してもらった。)

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 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(こころの話を聞きとり、ストーリーに仕立ててもらった話(お母さん))

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)

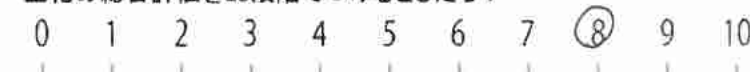
理由(献茶的に丁寧に対応してもらった)

感心したスタッフは?(名前 松森さん, 首藤さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 なし)

○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(さりげなく仕上がっていた。感じもよかったです。)

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(広くて使い易いです。化粧水があるところもよかったです。)

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(巻き寿司という珍しいメニューで、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)

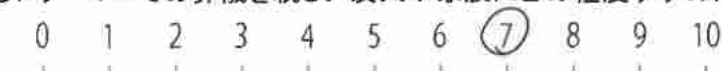
理由(さすがに多いと思う)

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(特になし。)

○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。

式前日まで	かなり末期になつての相談になつたが、親切に対応してもらつた。 こちらの希望をしっかりと聞いてもらつて、対応してもらえたと思う。
通夜式当日	午前 ゆっくりすることができた。
	午後 通夜の準備やその他対応をしていた。 通夜もスムーズに進行し、ビールと飲みながら語り合う時間となつた。 その後は 夜は寝ることにした。(巻き線香だけにして)
告別式当日	午前 朝食もいただき、準備もしつかりできた。
	午後 告別式、火葬もスムーズに進めることができた。 料理もよかつたが量が多いと思う。 お世話になりました。無事に一連の葬儀を行うことができた。

ご自由にお書きください。

地元が新居波ではないのですが、新居波でなくなり、葬儀を行う必要があるなかで、色々とお助けしてもらえました。
新居波で今後も生活していくことになるのですが、今後もよろしくお願ひします。

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