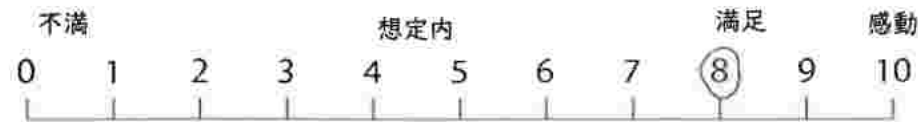


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 6.スタッフの人柄 7.事前相談 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 (適切な説明やアドバイスをいただきました)

○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 石料さん) 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

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 (今度何度も見送りに携わって下さったため、是非お願いしたいです!!)

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 石料さん) 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

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

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

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 (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 岡田さん 元岡さん))

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (お葬儀の準備と身をおかして聞いて下さり、緊張がほぐれたから)

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 (長い間入院中、お風呂に入れたかったため、トクモちゃんにお願いしたから)

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 伊藤さん)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (たくさん話を聞いて丁寧にまとめて下さった)

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

感心したスタッフは?(名前 石料さん) 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 (おかげで)

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

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

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

○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。

式前日まで	<p>寝台車で式場へ向かう間にスタッフの方(お名前^{わかりません} ^{ごめんなさい})が話し掛けてくれて、気持ちほぐれました。式場に到着したのが日付が変わる直前でした。1日延ばす提案をしていただいたので家族でゆっくり過ごせました。主人は長い入院生活で最後は食事までできないままだったので、棺に食べ物を入れたらお聞いたら、物によっては容器を用意して入れ替える等の説明をしっかりと下さって安心して入れてあげることができました。急に湯灌をお願いするようになりましたがすぐに対応して下さってありがたかったです。</p>
通夜式当日	<p>午前 告別式司会の伊藤さんが打合せに来られた時は、うまく話を引き出してきて言葉に表しにくい思いをまとめてくれました。</p> <p>午後 通夜式のあとの食事の時に、女性スタッフの方が足りないものを聞いてくれたり、手伝ってもらって助かりました。</p>
告別式当日	<p>午前 告別式前に祭壇を見たくて急をお願いしたにも関わらずすぐに対応して下さいました。親族が集まる前に家族でゆっくり見る事ができて感謝しています。</p> <p>午後</p>

ご自由にお書きください。

新居渡葬祭館では主人の他に義父母、父母もお世話になりました。石料さんをはじめ、どの時もスタッフの皆さんに親切に対応して頂き、本当に感謝しています。急な要望にもすぐに対応して下さって、お願いしてよかったです。

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