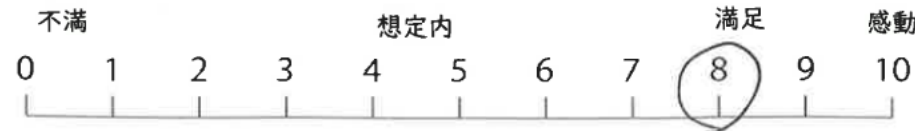


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. スタッフの人柄 7. 事前相談 8. 宿泊施設のよさ 9. 一番近いから 10. 知人・友人・親族の口コミ 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?

1. はい (名前 石原 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

打ち合わせ担当者は熱心にお客様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

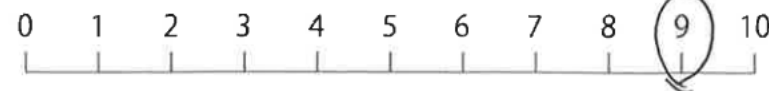
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

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

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

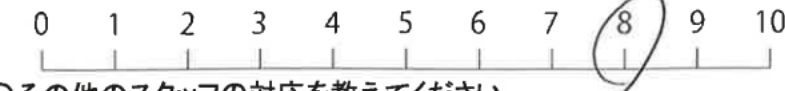
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

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

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(自宅の前まで行って来てくれたり ありがとうです)

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(丁寧なメイクしてくれ 唇に赤みを入れてくれたのが 自然で良かったです)

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(スピーチが素晴らしいし フォトフィルムもまとめてくれて 感謝し、コピーももらって)

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(お茶にしてはセルフサービスにして 誠意してくれと ありがたい 天理教の会葬のマナーもプリント 正確に教えてくれた)

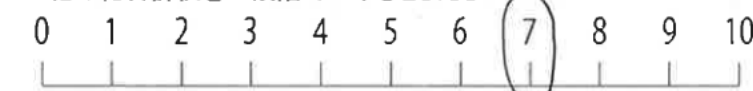
感心したスタッフは?(名前)

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

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(きれいでおいしかった、多岐の料理の 誠意が見える)

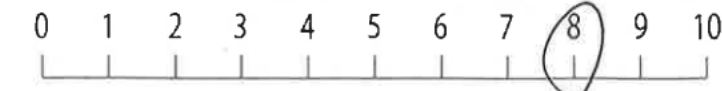
告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

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

○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	
通夜式当日	午前
	午後 天理教の葬儀のマナーをわかるといふか、そので 礼拝の音まで 口頭でアポイントを教へて もらう、それは 助かりました。
告別式当日	午前 故人のこゝろ 聞き取りシートを 書き込んだ 内容を 上手に 編集してくれて スピーチが 素晴らしかった。コピーを もらう、くさしい。 感動的だった。
	午後 仁出し弁当のお茶、ありがたかった。おかわりもできるとよかったです。 コーヒーとお菓子のサービス 嬉しかったです。(焼き場で) お弁当も 綺麗で 美味しかった。持ち帰るまで、マニークの名前を 書かせてくれたのもよかったです。

ご自由にお書きください。

焼き場への 聲が 見えないこと。 最後の 触れられる まで、 何か 教えて もらう
 よか、その ために 別にお できるから。

故人の スイカが 好きだと、(水物けんが) 1斤を 小さく カットして 紙皿で
 握り 入れられる ふうにして くれたの は 嬉しかったです。

遺影 写真の 小さい 版の 写真を 2枚 サービスで くれたのも 嬉しかったです。

寝台車へ 遠回り して、 自宅の 前を 通って くれたよかったです (希望した通り)。

通夜へ 泊まるといふ こと、 タオルの 貸して くれたよかったです。

「 時、 トースト、 パナ、 王冠 スーア、 よかったです。(サービスの)

祭壇の花を 全て 握り 入れて くれたの、 よかったです。
 (少し 時門 が かわかるといふ、 その ための 花だった)

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