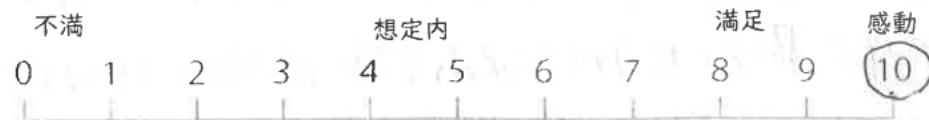


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(以前も依頼して頂いていた)

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)

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

(丁寧に対応して下さり、ありがとうございました。)

○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 吉田様) 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(わかりやすかった。とても丁寧で良かったです。)

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(上記と同じ)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思われましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由(すべての疑問に的確に教えて下さりました。)

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

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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 吉田様) 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(担当者の対応にとても満足です。)

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

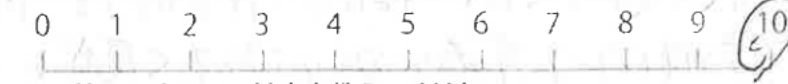
理由(とてもわかりやすかったです。)

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(とても丁寧に丁寧に)

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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? 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

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

司会者の対応はいかがでしたか? 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

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 吉田様) 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段階でつけたら?



理由(生花の演出がとても良かったです。)

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

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

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

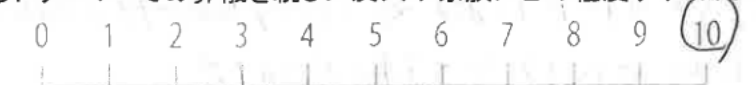
理由

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

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。

式前日まで

母が病院を出た時から、式前日にお声をおかけして頂いて、精神的に落ち着く事が出来た。また、今回事情により、吉田様との用合せが遅くなり、12月頃まで吉田様を待つ運命の中、ドリーへの従業員の方が、すみませんが、先に帰らせて頂けると声を掛けて下さり、敬意が強く感じられました。何も言わずとも、私達には、気が付かれませんし、1つお声をおかけ下さり、帰りに行った所は強く感謝をうけました。

通夜式当日

午前

午後

告別式当日

午前
山からの出立がスムーズで、ギリギリの到着と母を大変お世話になりました。その後も、お礼を言ってお返しを下さり、ありがとうございました。お礼を言っています。

午後
式が始まってから子供が泣き止まらなくて、申し訳ないと思いましたが、お母様を思い出して泣き止みました。お世話は不月から本日まで安心して過ごせる事が出来ました。火葬場に行く際、周囲を気にかけて頂き、最後まで安心して参りました。ありがとうございました。

ご自由にお書きください。

私自身、何度か葬儀を経験した事もありましたが、準備や日程を良く知っており、とても助かりました。と申す、最初に担当して下さった山本様、お返しに担当して下さった吉田様には、書類を記入する所から、式の準備も含めて、1つ1つ丁寧に教えて頂き、ありがとうございました。

こちらの希望や、要望に対して、しっかりと対応して頂いて、お母様を存じ上げて下さり、お陰様で、家族葬ではありましたが、立派な葬儀となり、感謝致します。

母も喜んでおられます。

また、何かの縁で、お世話になりましたら、是非にお礼を致します。

従業員様の配慮も、お礼を言ってお返しを下さり、ありがとうございました。

この度は、どうもありがとうございました。

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