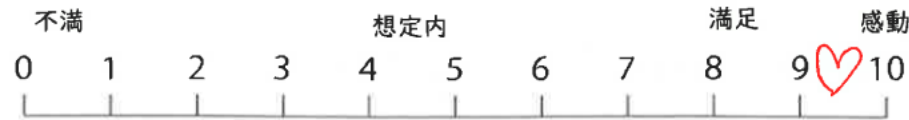


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.レポート 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 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

(きめ細やかで対応とサービス(心づかい)に感動)

○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 伊藤沙由貴) 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(1つ1つ、いかに説明していただきました)

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(要望(親族の心・気持ち)を充分理解し熱心に対応してくれました)

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(こわらなからな事や、知りな事、分かりやすくおしえてください)

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(本当に担当者に対して良かったことばかり感謝している)

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?



ありがとうございます。ごさいま(こ)バよりお礼申し上げます。

○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

すません。

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(喪主の気持ちを充分考えて頂けてよかった。いかに対応してくださいます)

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

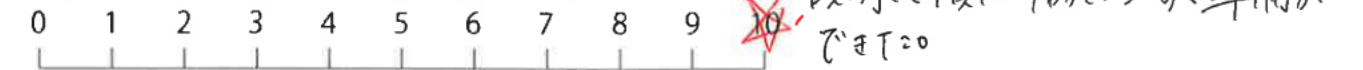
理由(本日に、色々ときめ細やかに対応して頂いた)

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(会館にもどった際、いかに前で、待って頂き、持ち帰り後のものも1つ1つ、いかに)

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(とてもいかに対応して下さいます)

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 すません)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(とてもいかに対応して下さいます)

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(1つ1つ、いかに説明して頂き、何をしているか不安なく安心しておまかせできました)

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 伊藤沙由貴 告別式名前 すません)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(故人との思い出や人柄を思い出せる空間を作ってください)

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

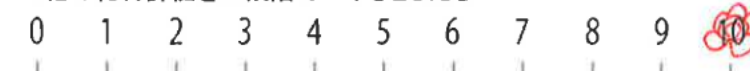
理由(とてもいかに対応して下さいます)

感心したスタッフは?(名前 伊藤沙由貴) 不満に思ったスタッフは?(名前 すません)

○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(とても華やかで、いかにやかに送り出す気持ちにできました)

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(送り出すその時まで故人と共に過ごすことができて良かったです)

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(量的にもちよほど良かったです)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

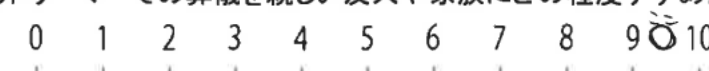
理由(朝の軽食はとてもたのしかったです)

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	1つ1ついかに説明して頂き、わかりやすく、対応して頂けた。 安心しておまかせできる事ができた。
通夜式当日	午前 お原居に入れてもらい、キヴィにお花葬してもらい、母も葬儀で 事と思う
	午後 家族みんなで「ザ」寝る事ができてよかった。
告別式当日	午前 母が好きだったものを準備して頂く事に、おどろきと感動でした。 私たちの思い出の写真や、思い出をDVDにまとめて頂き、 家族葬だったので、母を思い出して頂く人にも見てもらって良かったです。
	午後

何が正解で、それがいいかできて、できていいかの
 解から下いけい。
 母を送る事ができてよかった。
 心あてにまる 全かで葬儀をして頂きありがとうございます。
 家族一同、母も大変よろこんでおります。
 お世話になりました。

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