

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 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( 細やかな気遣い、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?

- ②はい (名前 松森 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( 自然な流れでの説明、わかりやすかったです )

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( いろいろと提案してくれました )

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( 人柄です )

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 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( 1泊2日、ショートケーキ、故人の好きなもの準備してくれました )

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

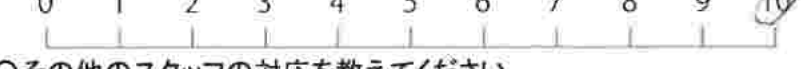
理由( 丁寧でした )

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( 自然で良かった )

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( )

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 松田 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( 親切でした )

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( とても丁寧に、きれいに仕上げてくださいました )

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 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( )

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

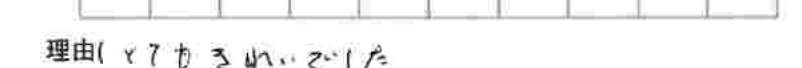
理由( 気さくで対応してくれました )

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( とてもきれいでした )

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( クラークの音、スモーク... 故人のいる所でわたので )

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( 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( 花を入れ、時、み、お、お、お、お、お、お、お、お、お、お )

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

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。

葬儀後のスケジュールもプリントしてくれて  
 いただいた説明文を載せてくれていた  
 のでしっかりと役立ててきたこと  
 には必要で、どうすればいいか迷わ  
 ないです。

式前日まで	<p>私達の時間の都合で無理をお願ひしましたか。          その通りになる様に手配していただきありがとうございます。          故人の為に手造りのアイテムとしてお心に作ってくださる          作 (お返しはなし) ともうお礼です。          (私も入会したと思っております)</p>
通夜式当日	<p>午前</p>
	<p>午後 式前の任職とのあきさつ良かったです。          身近に感じられて良かったです。</p>
告別式当日	<p>午前 朝食のパンがすごくうれしかったです。</p>
	<p>午後</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3人という少ない人数でありながらも、気にはなれなく葬儀に望めて良かったです。</li> <li>・ 1人 珠玉が良かったのでお借りできて良かったです。</li> <li>・ 家族の着のように故人に寄り添ってくださる。とてうれしく感じました。  <small>手作りのお返し 葬儀名刺入れ ショートケーキの お返し</small></li> </ul>

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