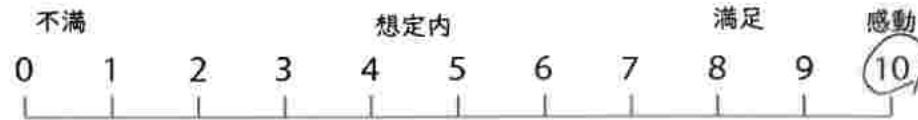


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 レミエール) 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 葬式としてはスタッフ 吉田さん達がとても良かったので満足

一方 会費が131に付いては もう少し会費を220)×リットかあってもいい

○打ち合わせ担当者について教えてください 思いです (良き意味での差別化が欲しい)

打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか?

- ①はい (名前 吉田圭佑) 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(トータルで3人の担当者が携わってくれたが 吉田さんの 終始 遺族の気持ちに 寄り添ってくださり、とてもわかりやすく素晴らしい方でした。)

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(でしゃばらずにポイントをあげた担当者でした)

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(詳しく)

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(正直、他者と比べるとかなりいい程度 親切丁寧な対応で 吉田さんです。安心して 打ち合わせできる方でした)

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 吉田圭佑) 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(当初の担当として重たい仕事を 吉田さんとは雲泥の差。吉田さんが全この不満・不安を 解決してくれました)

通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

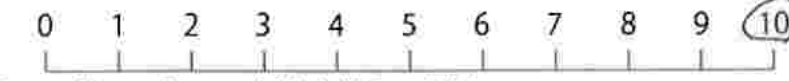
理由(とてもスムーズな進行・案内でした)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(でしゃばらずにしっかりとポイントを押さえてくれ前向きで いたっている。)

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(直接吉田さんに連絡させていた方がいいかと 素晴らしい方です)

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 ドライバー名 吉田圭佑)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(すべてスムーズに 進んで良かったです)

湯灌・納棺スタッフの対応はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(男女一各ずつ 真心込めて 故人を扱って下さった)

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(聞き取りやすい声でわかりやすかったです)

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(とてもスムーズな対応でした とても優しい方です)

感心したスタッフは?(名前 藤岡さん) 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(⑩ 結果的に生花を別金注文しバランスは整ったので 10点)

(⑨ 正直申し上げると、他社では同金額でもう少しボリュームのある花、内容)

式場・控室設備で気になったことはございますか? とつながっている。ここは改善点を思われる

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(特にコメントはありません)

料理の味・値段はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由(特にコメントはありません)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

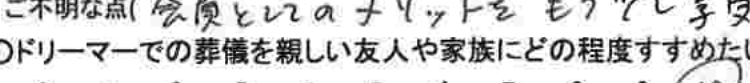
理由(全体的な内容でとても良かったです)

葬儀代金はどうか? ご不明な点はありましたか?

- 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(会費とこのナリットを もう少し享受できる内容が可なりと思っております)

○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	遺族に寄り添った担当者 営業が前回に立った担当者から最悪 今回は吉田圭佑さんが親身になり、ご担当して頂いて 不安なく進められ 不満もありませんでした
	午前 時間があるようで 意向者等も来られ あつという間に 時間が過ぎていった 午前中。 吉田さんは 遠目に見ながら的確なアドバイスを 頂いて、振切りなく 18時からの 告知式 の準備が できてました
	午後 家族葬であったが、訃報を聞かされた後 下した方々がいたが、吉田さんは臨機応変な 対応をしてくださり、うちをサポートして頂いた
	午前 逝去後、前回はと告知式当日は誰しも雰囲気か がうりと一変し 故人とお別れの日との事で 重苦しい中、要所をお伝えした的確なアドバイスを 頂いて 13時からの告知式をおこなえる事ができました
告別式当日	午後 南々と進められて 満足しております

ご自由にお書きください。

遺族として悲しみの中 故人を見送る事で
 スタッフは どう寄り添うかがポイント!
 内容を詰める際「営業」全面で担当するのではなく
 最低最悪
 一方、遺族に寄り添い、遺族のニーズを
 的確に把握してプランニングがあるから他社との
 共存に打ち勝てると思います。
 また、今の時代は「家族葬」が中心
 コンパクトな家族葬であり、遺族の意見を正しく
 把握して対応するか：
 参列者を含めて一人ひとりに口と足が揃います
 二つあった遺族の気持ちに合った内容をプランに
 して提供できるかだと思います。(逆ならば最悪)
 何故、会員として入会していたのか？ それはドレ-2-が
 信頼できるからである。たゞ営業が前回に出ないよう
 今回の吉田さんのような素晴らしい担当者が居るドレ-2-です
 今後も益々成熟してゆく所を祈念しております