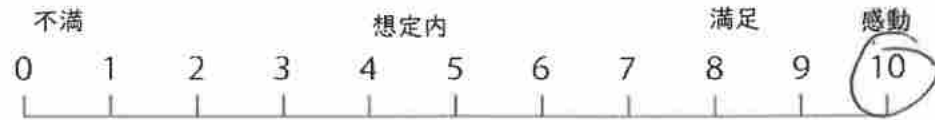


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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) 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.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

○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 カロエさん) 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(会員プランの内容では豪華さが逆にさびしくなってしまうので「臨機応変に」対応くださりありがとうございました)

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(熱心に親身に聞いてくださり良かったです)

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(たくさんの方を提示くださり比べられて良かったです)

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

理由

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 松本 政) 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(丁寧に話を聞き、寄り添ってくださり安心して参りました)

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

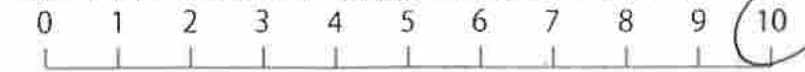
理由(スムーズな進行、祖母をゆっくり送らせて頂きました)

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(体の悪い出席者に丁寧に気を取っていただき、ありがとうございました)

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(深夜のお仕事、お疲れ様でした)

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(とてもやさしく、安心して参りました)

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(とてもきれいに、おにぎりをくださり、皆がほめて参りました)

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)

- 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(お茶の用意や、部屋の使いがたで、とてもよく、)

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(大変に立派で、華やかで、かわいく仕上げられて、素晴らしいです)

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(古い建物ですが、清潔で良かったです)

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

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

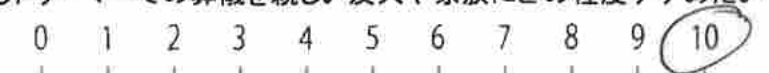
理由(家族でゆっくり見送らせて頂きました)

葬儀代金はどうか? 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。

式前日まで	深夜から丁寧な対応で、気づかぬ間に準備が しっかり教えてくださり安心できました。
	段取りから葬儀のプラン、進行まで 細々と説明くださり、希望も叶えて頂きました。 施設も整えてくださり、お茶や夕おしなど 清潔で使いやすく、気軽に使用できたので ゆくりすごすことができました。
	スタッフの方々は皆様ととも気がよく話しやすく 相談や連絡もしっかりしてくださり 当日まで祖母と安心にすごせました。
	午前 湯かんしていただくこととマモきれいになり 祖母が状態が悪かったので 少し納棺に切りかえるなど適切に対応 くださいました。
	お葬のスタッフさんともとても丁寧に豪華にして くださり、思ったよりもかわいらしくなって 親族一同 感激しております。
	午後 通夜もとてもお静かに 終え、 寝るの晩も施設も使いやすかったため ゆくりすごすことができました。
	告別式当日
午後	折(お料理の配達)や進行のことなど 先に先に教えてくださり、 何も不自由なく進めさるる感じがしたので 祖母を見送ることだけに席中では 大変長い葬儀になったと思いきも お料理も大変おいしく、手工産にいたいた 便物の果物もとても豪華にびらくりしております。

葬儀依頼の深夜の電話の時から
焼玉場で最期の送りの時まで
スタッフの皆様は終始やさしく気さくで
とても信頼することができました。
お陰様で祖母のお別れをしっかりと
親族一同感謝しております。
お花も豪華で、お料理もおいしく、
お茶の手配やお声掛けなど
全てが行き届いており
安心してお任せできました。
この度は祖母の葬儀のために
びと尽くしに対応くださり
ありがとうございました。
大変に満足しております。

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