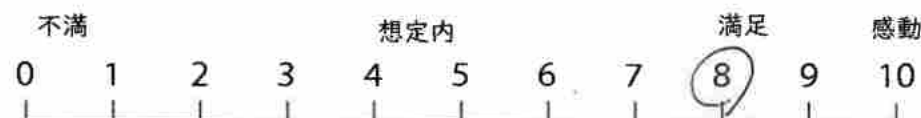


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. リピーター
6. その他(前利用)

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. スタッフの人柄
7. 事前相談 8. 宿泊施設のよさ 9. 一番近いから 10. 知人・友人・親族の口コミ 11. ホームページの情報量
12. 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

(こちらウエブに合わせた提案、対応もしていただきました)

○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 松森様) 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

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

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(分かった点に疑問は、丁寧に答えられました)

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(2回担当していただき、両方とも親身によく対応していただき、ありがとうございました)

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 松森様) 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

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

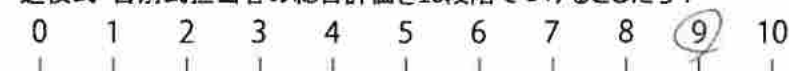
理由

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

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)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(迅速に対応して下さり感謝)

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? 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(ナレーションが良かったです)

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

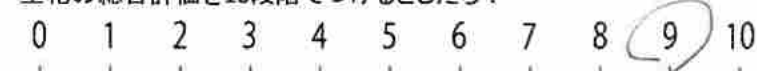
感心したスタッフは?(名前)

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(とても華やかで良かったです)

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?

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(おしるしが多かったです)

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?



◎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。



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

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	
	病院でお電話してから迅速かつ丁寧に対応してくれました。
	打ち合わせも、親身〜こちらの要望に合うよう相談もできるとも良かったです。 (提案してくれただけ)
通夜式当日	午前 食事の変更も対応して頂き、助かりました。
	午後 食事の時の女性のスタッフの対応も、とても良かったです。
告別式当日	午前 司会の方も、お話しやすく、ナレーションもとても良かったです。 松本様をはじめ、スタッフの皆様に対応して頂きました。
	午後 火葬場のスタッフの方も、何度も飲み物の確認にきてくださいました。落ちついて、牛やかに待つことができました。会食時のサービスも良かったです。

ご自由にお書きください。

昨年〜続き、2回目の利用でした。前回担当してくださった松森様が、
今回もご担当いただき、とても心強く思いました。できるだけこじんまりと
した式にしたいという要望にも答えてくださり、心に残る温かい式となり、
満足しています。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