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

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 (5)

○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).自身、家族が会員だから　2.テレビCMを見て　3.ホームページを見て　4.折込広告(かわら版)を見て
5.人に勧められて　6.リピート　7.自宅から近いから　8.病院・施設からの紹介
9.その他(　　)

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)
1.式場のサイズ感　(2).サービス、接客対応のよさ　(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、設備のよさ　9.施設の立地、近さ　10.知人・友人・親族の口コミ
11.ホームページの情報　12.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

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか？
(該当するものすべてに○をつけてください)
1.式場のサイズ感　(2).サービス、接客対応のよさ　(3).会員割引　4.葬儀の価格　(5).スタッフの人柄
6..事前相談　7.宿泊施設、設備のよさ　8.施設の立地、近さ　9.アフターフォロー
10.その他(　　)

○担当者について教えてください

打ち合わせ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(一度葬儀をお願いしたこともあり、また経験者だったので確認する程度だったので)

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(親身になって話をきいてくれた.)

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(戸田さんは母親の葬儀の時に担当でこちらが相談させてもらいました.)

ご遺族の気持ちに寄り添った対応・態度でしたか？ 赤川さんは若いながら親身に接してくれた.
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い (5).非常に良い
理由(良いアドバイスをもらえた.)

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(スタッフの方々の高微統一ができていたと思う.)

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(最後の最後まで非常に良くしてくれたと感じる)

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(次は自分の番なので家族もそう思っていると思う)

担当者の総合評価を教えてください

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 (5)

○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(夜夜中の電話でもよくしてくれました.)

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　　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(夜夜中の迎えでもよくしてくれました.)

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(一つ一つ説明してくれて、湯灌は本当んやって良かったと思います.)

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(非常に落ちついた司会でした.)

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(てきぱきと良く動いてくれました.)

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・生花演出は満足をいただける内容でしたか？

生花の総合評価を教えて下さい

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 (4) / 感動 5

理由(　　)

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(私の勤めている会社が建てた建物なので、これから何か不具合があれば
きちんと対応します.)

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(おいしかったし、価格も良かった)
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(同上)

葬儀代金はどうでしたか？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(~~なし~~ 会社取引での割引もあり本当にありがとうございました.)

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーをどの程度すすめたいですか？

全くすすめられない 0 / すすめられない 1 / 2 / 3 / すすめたい 4 / とてもすすめたい (5)

◎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		
通夜式当日	午前	
	午後	
告別式当日	午前	
	午後	

ご自由にお書きください。

戸田さん.
母親に続いて、父親も担当していただき、本当にありがとうございました.
夜中の1時過ぎに電話にも嫌な声を出さず対応してもらって、やっぱり戸田さんにお願いしなにと思いました.
これからも(次は私の番)よろしくお願いします.

芥川さん.
若々しい担当で最初大丈夫かろうかと思いましたが
戸田さんにも色々と確認しながら本当に良くしてもらったと思います.
色々と無理難題を言うおっさんだったと思いますが
本当にありがとうございました.
次もたぶん相談すると思います.(私の妻・息子が)

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