

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(会員に入っていたため)

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( )

○打合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 村上 翼 ) 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( )

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( )

担当者の総合評価を10段階でつづけるとしたら?



○通夜・告別式担当について教えてください

通夜・告別式担当者の名前を覚えていますか

- ①はい (名前 難波 山崎 ) 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・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( )

○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?

- 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?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(23日ケレ軽いギクリ腰に悩んでいたため、荷物など気があてもらった)

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(湯灌されているのを見た事がなかったため)

司会者の対応はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い ③普通 4.良い 5.非常に良い

理由( )

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(父が生前花をきれいに育てていたので)

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?

- 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( )

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( )

○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

スタッフの対応・言葉遣い・部屋の不備など、気になったことがありましたら何なりとお書きください。私達はより良いサービスの提供を目指しております。スタッフではわからないこと、気づかないことを教えてください。

ドリーマーのこんなサービスが良かった・うれしかった等、ご意見やご要望がございましたら、ご自由に記入ください。

式前日まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>お部屋、トイレ、お風呂もホテルのみでよかったです。</li> <li>ドリンクや足のしぶきなど、近くはりが最高でした。</li> </ul>
通夜式当日	<p>午前</p> <p>午後</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>父の好物だった <u>うなぎ</u> と <u>きもかい</u> を用意していただきました。すごく嬉しかったです。</li> <li>父が花を育てるのが好きだったので、たくエムのお花を飾って頂き大変良かったです。パンフレットで見せていた花とは違って</li> </ul>
告別式当日	<p>午前</p> <p>午後</p> <p><del>午前</del> 大変ごうかでした。 <del>午後</del> はなやかに送子事ができて良かったです。</p> <p>後日、告別式に来てくれた方から行ってよかった。とか、まわりのことか、言ってもらいました。</p>

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

お名前

住所

TEL