

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. リポート
- 6. その他 (以前からドリーマーでしたし嫌な所が1つもなく)

お葬儀の前に他社も検討されましたか? 又、お願ひしたいと思われたら何回もお願いしました

- 1. はい (検討した葬儀社) )
- 2. いいえ (他に考えの事ありません)

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・親族のロコミ ⑪ホームページの情報量
- 11. その他 (スタッフが非常に良い)

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 (態度が良い)

○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 難波さん 川村さん 山崎さん) )
- 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 (説明は非常に良い)

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 (要望をちゃんと聞いてくれました)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思われましたか?

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由 (何を聞いてもきちんと答えてくれる所)

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 (友達にもドリーマーを紹介してあげたいと思う)

担当者の総合評価を10段階でつづけたら?



○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 難波さん 川村さん) )
- 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 (何事もニツクに成って急に過呼吸に成ったときちゃんと対応してくれて)

通夜・告別式の進行・案内はどうでしたか? 大丈夫大丈夫と体にくぐり込んでお水さめてくれてきちんと

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由 (通夜の告別式の進行は申し分ないです。遺族の気持ちに寄り添って来て嬉しかったです。)

お葬儀の終わった後の対応、説明はどうでしたか? 不満(思った)欠点は一切ないです。

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由 (葬儀が終わっても家にまで来てくれてお花やお茶やおジュースを持って来てくれた)手を合せてくれた)話を色々聞いてくれた)葬儀が終わった対応してくる所が非常に

○その他のスタッフの対応を教えてください 感動して嬉しかったです。

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 (ドリーマーと自分の名前を名乗っている所)

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 (病院までお迎えに来てくれた時にドリーマーまでの方がよかったです)水をどうせとペットボトルの水を渡してくれて渡した水を飲んで泣きそうに

湯灌・納棺スタッフはいかがでしたか? 持っている気持ちになっている時に水を少し飲んで少し

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由 (シャワーと体を洗って頂けるサービスは初めてだったのでとても落ちつけました。いいサービスだと思います。)

司会者の対応はいかがでしたか? 私も体もきいにして頂いておぼろいも嬉しかったと思うし私も

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由 (頼んでくれたです。きいにして頂いて見送る事出来ましたよかったです)

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 (お茶やコーヒーを持って来て嬉しかったです)

感心したスタッフは?(名前 難波さん 川村さん 山崎さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 誰一人居ません)

○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 (思った)お花が沢山あり良かったです)

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 (花や写真・位牌写真の背景も雲を隠して来て気に入っています)

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 (川村さんが作ってくれたすき焼きがすごく美味しくお肉もたっぷりお魚もいろいろ)

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

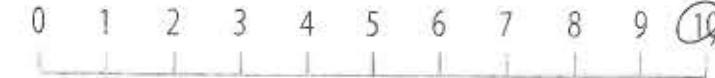
理由 (難波さんと川村さんがいつも私の両脇に座ってくれて大丈夫と言ってくれて)

葬儀代金は? ご不明な点はありますか? 有りませんでした

- 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 (ありません)

○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

