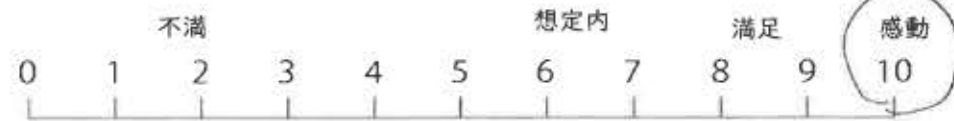


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(別紙葬儀店紹介)

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・親族のロコミ10. ホームページの情報量
 11. その他(別紙葬儀店紹介)

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(普川 友人の心を添えてもらって)

○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 普川 朋子) 2. いいえ

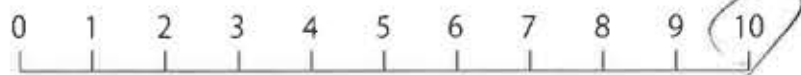
打ち合わせ担当者の説明はわかりやすかったですか?
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
 理由(心を添えてもらって感謝)

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(家族の身にかかると対応してくださる)

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(あさひ子 本を添えてくださる)

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(家族の身にかかると対応してくださる)

担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○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 普川 友人) 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(家族の気持ちに寄り添ってくださる)

通夜・告別式の進行・案内はどうか?
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
 理由(進行はスムーズで気持ちよくて)

お葬儀の終わった後の対応、説明はどうか?
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
 理由(82才の母の葬儀で、24時間お守り100名様)

○その他のスタッフの対応を教えてください

普通におかしいと思う
 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()

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?
 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 普通) 不満に思ったスタッフは?(名前 ナニ)

○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()

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()

葬儀代金はどうか? 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。

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。

担当者 菅川 功が家族の心ばかりで
進められた事に大感謝
ニクネ-ムエア-さんのおかげも
有り通夜、良い告别式でした

式前日まで	<p>持参</p>
通夜式当日	<p>午前 持参</p>
	<p>午後 持参</p>
告別式当日	<p>午前 持参</p>
	<p>午後 持参</p>