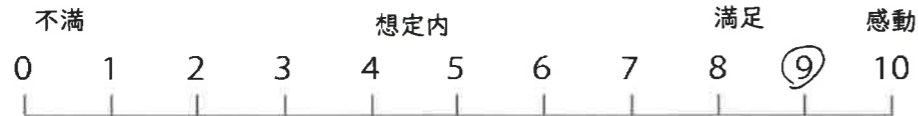


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(利便性が良い)

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 ()

○打ち合わせ担当者について教えてください

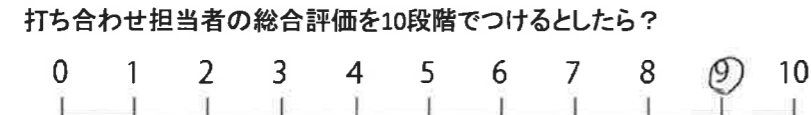
打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか
 ①はい (名前 高平様) 2.いいえ

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()

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()



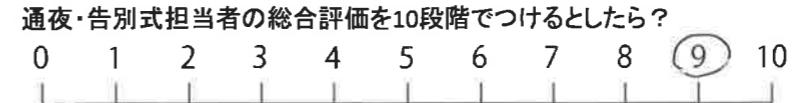
○通夜・告別式担当について教えてください

打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか
 ①はい (名前 高平様 入野様) 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・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? ご対応スタッフ()
 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(母の嫁しかつたと思います)

司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ()
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
 理由(家族に寄り添った対応をしてください)

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 高平様) 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()

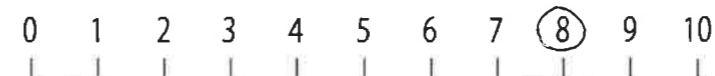
式場・控室設備で気になったことはございますか?
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
 理由(テーブルとイスの距離が狭くなった)

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。

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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	
通夜式当日	午前
通夜式当日	午後
告別式当日	午前
告別式当日	午後

<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>に対する回答。

○式前日まで、通夜式当日、告別式当日と個別に気になった点は、特にはございません。
全体を通して回答致します。

悲しみと寂しさの中で、細かなことまでは記憶に残っていませんが、気がついた点を記載いたします。

○担当して頂いた高平様・大野様には、適度な距離をおいた中で、遺族に寄り添った細やかで行き届いた対応をして頂きました。

注意事項や手順等についても、優しく分かりやすい言葉で対応して頂きました。

再確認が必要な事項等もございませんでした。

当方がお願いした事も、抜かりなく対応して頂きました。

○湯灌・納棺については、故人（母）も嬉しかったと思います。立ち会った遺族全員が感動していました。

○通夜式・告別式を担当して頂きました、女性スタッフの方の手順の説明等も大変解りやすく、遺族に寄り添った対応をして頂きました。

故人（母）も喜んでいると思います。また、遺族全員が満足できた葬儀であったと思っています。

悲しく寂しい状況の中でも、穏やかで安らかな気持ちで故人（母）を見送ることができ、大変感謝しています。ありがとうございました。