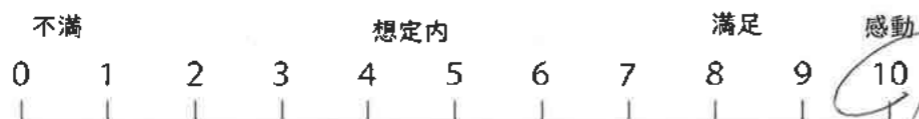


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 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・親族の口コミ 11. ホームページの情報量 12. その他

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

(不安不明な事柄を常に先回りして説明、手助けに頂きました。)

○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 横山 清藤) 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

(なぜ) そうなのかを常に含めて説明に頂きました。

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

(目的を明確にした説明でしたので私は話しやすかったです。)

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

(喪主が初めての私に解りやすく説明に頂きました。)

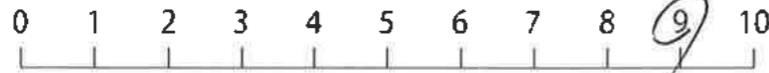
今後、その担当者を再び指名していただける可能性はありますか?

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

(お二人の人柄、コンセンションに大変助けられました。)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか?

1. はい (名前 横山 清藤) 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

(事前にリサーチした内容が反映しておりとてもうれしく思いました。)

通夜式・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

(司会者が遅れて来たので、十分な打合せが出来ず残念でした。)

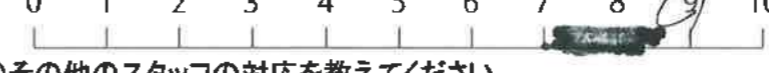
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうか?

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由

(これからの予定を細く説明して頂くと共に高齢者にも解りやすく説明に頂きました。)

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○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

(会員の母の事を覚えて頂いておりスムーズに話が進みました。)

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)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由

(私への挨拶、病院職員への挨拶丁寧で安心しました。)

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

(丁寧な対応で、安心してお任せしました。)

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)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由

(所作、言葉遣いが良く、遅れた事が残念です。)

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

(ただ丁寧だけではなく、適度な明るさと、声量で好感が持てました。)

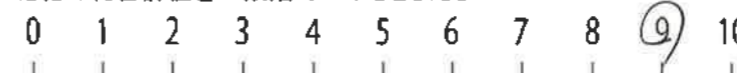
感心したスタッフは?(名前)

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・生花演出は満足いただける内容でしたか?

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?



理由(私の予算不足の為です。)

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

(換気扇の音ももう少し小さければ良いでしょう。)

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

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

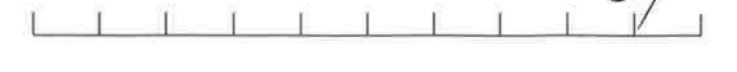
理由

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

理由

○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?



Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

◎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。

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
 あんなに元気だった母が救急車で運ばれたと連絡があり、病院に
 かけつけると数時間で亡くなりました。茫然とする中、病院からは
 葬儀社の手配を求められました。葬儀の経験の無い私は、母の通帳の
 別添に「」の記帳が有るのを思い出しました。
 すぐ思いで家の近所のへ電話しました。
 電話に出られた方が会員の母を良く知っている方で、スムーズに話が
 進み、病院から葬場へ移動する事が出来ました。
 迎えに来られた2人の職員さんも丁寧でとても安心しました。

通夜式当日
 午前
 午後

告別式当日
 午前 式の手順、あいさつ文章のサンプル提供等、「不明な事は無い
 ですか?」と常に寄り添って頂き大変助かりました。
 午後 火葬場より自宅へ帰、てかろも遺骨の安置を丁寧にさせて頂き
 ました。合わせて49日までの流れも細かく説明に頂き
 ありがとうございます。

ご自由にお書きください。

廊下で流れる時の会歌が自然で、大変好感が持てました。
 ただ、言われているから、マニュアルに書いているからではなく、
 心が表れているからだと思います。
 男女を問わず、この様な事が出来る事は、大変努力されている
 事がございます。
 今後も立止る事無く、さらなる向上を目指して頂きたい事の中で
 ご時節で外出の出来ない母がよく話していた。
 喫茶店にモーニングを食べに行きたいという思いも
 祭壇に祭って頂き本当にありがとうございました。
 横山様、清藤様を筆頭に、職員の皆様
 大変お世話になりました。