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

不満　　想定内　　満足　　感動

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　10

○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(　　)

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
(①スタッフ 横山さん、山崎さんの説明やマナーがすばらしかった。部屋にくる女性スタッフの言葉や態度も良かった。

○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　)　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(説明全てが大変わかりやすく、聞かない事まで色々と丁寧に教えてくれるので大変助かりました。

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(こちらからの質問がどんなことでも、色々な角度から説明してくれて、安心、納得しました。

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(1つ質問しても、次々と、様々なケースや経験で話してくれる。)

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(上記で記入した通りで、すごく助かったから。)

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？

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　10

○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 山崎　)　2.いいえ

Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

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(落ち着いた、話し方で、ゆっくり)とてもわかりやすかった。少々待たせても、嫌な顔せず、じっと、こちらに考えさせてくれた。

通夜式・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(事前にも丁寧な説明してくれてるし、その後のサポートもスムーズでとてもわかりやすい。

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(この後の事も、ゆっくり丁寧に、とにかくわかりやすく、とても安心感大ある説明が分かりやすい。

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？

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　10

○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(女性スタッフは、丁寧さがあった。男性スタッフは、淡々と、話すだけだった。)

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　　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(　　)

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(説明も良かったし、質問しても、感じ良く、答えてくれた。)

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　　告別式名前　　)
1.非常に悪い　2.悪い　3.普通　4.良い　5.非常に良い
理由(説明が分かりやすかった。話してて、すごく感が良かった。女性ならではの細かい説明やアドバイスが良かった。

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(挨拶やしゃべり方が丁寧、迅速にしてくれる。)

感心したスタッフは？(名前 有吉、橋本)　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・生花演出は満足を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？

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　10

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(控室のクーラーの風が弱くにても強く音が入ってくる。動くほど。)方向変えてもテーブルへくるので、困っていました。

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(量も味もとても良かった。おいしかった。)
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(食べていません。)

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？

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　10

◎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	初めての喪主でしたので何をどう準備は良いのか全く分からない状態だったのですが、山崎さんが落ち着いた感じでゆっくり分かりやすく、色々と説明してくれたので安心できた。 告別式後の法事の事など、色々の事を少し質問すると、横山さんが、ずっと詳しく、説明してくれた。
通夜式当日 午前	前日に聞いた流れで事が進んでいきました。
通夜式当日 午後	とにかく、事前に聞いて打合せした通りに、部屋を訪れてくださった。時間きっかり数秒の違いない様に思え感心した。 そして、分かりやすく説明と、こちらが知れない色々と事務的な実務的な事を聞いても、横山さんも山崎さんも、とにかく丁寧に話してくれた。妻もずっと感心していました。
告別式当日 午前	前日までに、ほぼ打合せていたので、安心して過ごしました。
告別式当日 午後	1時間前に、司会の方が来てくれ、打合せましたが、段取り良くわかりやすく、話してくれて、安心できました。 出棺までの注意点とか、行動がスムーズにできるとか、色々と教えてくれ、大変助かった。

ご自由にお書きください。