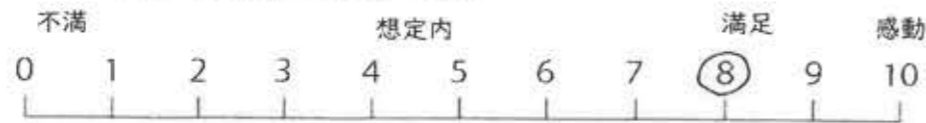


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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

お葬儀をご依頼いただき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( ヒラキ森木さんにたよりました。 )

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 4.良い 5.非常に良い

理由 ( 大変お世話になりました。 )

○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 1.はい (名前 森下・小村 ) 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 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 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 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.絶対ない 2.ない 3.わからない 4.ある ⑤ 5.ぜひお願いしたい

理由( )

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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 ) 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 5.非常に良い

理由( とても話やすかったです )

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 4.良い 5.非常に良い

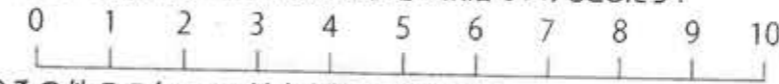
理由( スムーズにリードしていただきました。 )

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 4.良い 5.非常に良い

理由( )

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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?

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④ 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(名前 )

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④ 4.良い 5.非常に良い

理由( やさしかったです )

湯灌・納棺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 4.良い 5.非常に良い

理由( 上手でした。 )

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 4.良い 5.非常に良い

理由( )

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 4.良い 5.非常に良い

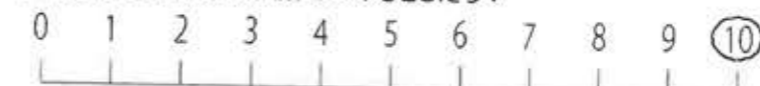
理由( なかなかセルフでは手が出ません。献茶スタッフさんありがとうございました。 )

感心したスタッフは?(名前 ) 不満に思ったスタッフは?(名前 ございました。 )

○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段階でつけたら?



理由( シンプルに上品な花フラワーアレンジメントでした )

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 4.良い 5.非常に良い

理由( 思う様にかざりました。 )

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( )

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?



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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	<p>和室で、正座が出来ない私は、イスにすわり、テーブル無し物をおく場所にうろたえ、テレビ観られない・・・ 時間だけが流れました。</p>
	<p>それでも室があっ？良かったです ありがとうございました。</p>
通夜式当日	<p>午前 いごこちの良い室に、テレビも観られて、大きなダイニングテーブル&amp;イスが有り、トイレも有り、ホテルの様でした。</p>
	<p>午後 3時、きれいに納棺していただき、メイクもステキに男前にしていただき、本当に、 ありがとうございました。 好き焼きままで作っていただき、本当に ありがとうございました。</p>
告別式当日	<p>午前 良い天気に恵まれ、良かったです。 やさしいスタッフの皆様のおかげで、 スムーズに、あったかい家族葬が出来ました ありがとうございました。</p>
	<p>午後 葬儀日程表があり、とても分かりやすく 良かったです。無事に告別式が出来て 感謝申し上げます。</p>