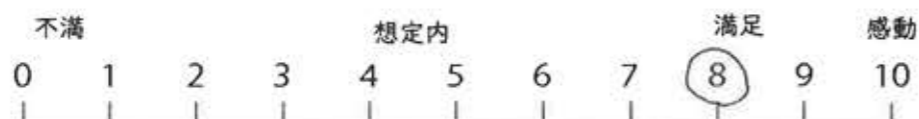


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. リポート 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. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (とてもいいな 葬儀の日 がありました。 )

○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. はい (名前 斎藤 久枝 ) 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. 良好 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. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (家の事情も聞いて アドバイス いただきました )

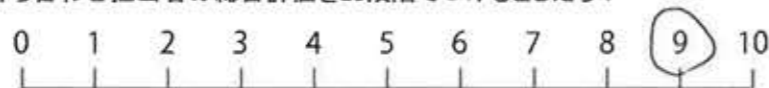
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (会費の事や 変更手続も よくわかりました。 )

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 (そういう気持ちに なる と思います )

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 斎藤 龍志 ) 2. いいえ

斎藤 龍志

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. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (とても丁寧な対応でした。 )

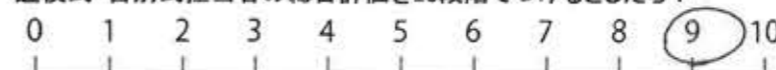
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (スムーズな進行で 案内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. 良好 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. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (とてもいい対応でした。 )

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)を選択可

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (スムーズに 対応していただきました。 )

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. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (丁寧に 対応していただきました。 )

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) 告別式名前 ?

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (スムーズで 親族への 配慮も ありました。 )

案内・献茶スタッフの対応は?

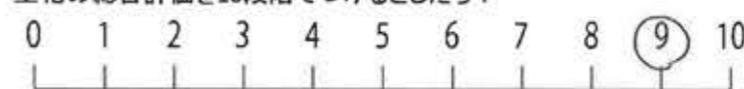
- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良好 5. 非常に良い
- 理由 ( )

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 (とても華やかで 子供たちも 「ありがとう」 を 言っていました。 )

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. 良好 5. 非常に良い
- 理由 ( )

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. 良好 5. 非常に良い
- 理由 ( )

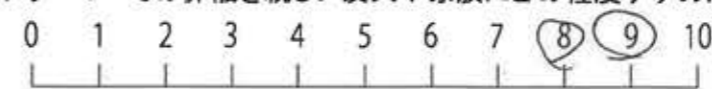
告別式

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良好 5. 非常に良い
- 理由 (一定の 時間内に 納まり、 皆にも 配慮して いただきました。 )

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
- 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?



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ではありません。  
 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	急な事で病院から会館へ入りまで、また家族は 何をしていいのやら。
	思いついたまま質問する事が多く、申し訳。
	お金の準備も具体的に教えてもらい。
	ありがとうございました
	這夜まで 2日会館で過ごしましたが、家族だけで 連絡どうしよう」とも思いましたか、以外と何も早く 静かに過ごせました。
通夜式当日	午前
	午後 お酒にはじりりとして家族がもろ帰り 良い話題となりました。 IT系という事でLIPも気に入りました。
告別式当日	午前 12:00頃 降しい時間でした。会葬は？ 軽会？ と母が不安が多かったです。
	午後 すごく時間で色々込み「あ、と」いう時間で でしたが、それ以外のスタッフが係、とても ありがとうございました