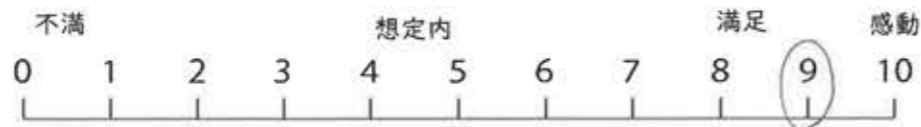


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○今回のお葬儀の総合評価を教えてください



○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 (宿泊施設も清潔がスタッフの対応とても親切でした。)

○打ち合わせ担当者について教えてください

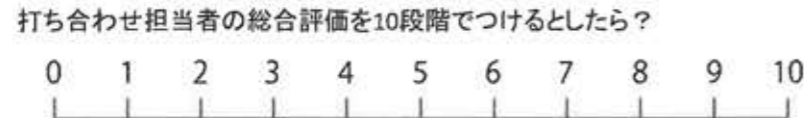
- 打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか
 1. はい (名前 かいいこ) 2. いいえ

- 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. 絶対がない 2. ない 3. わからない 4. ある 5. ぜひお願いしたい
 理由



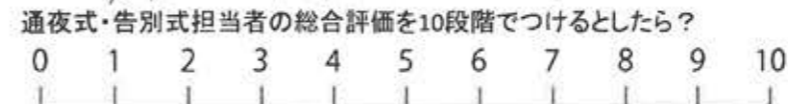
○通夜式・告別式担当について教えてください

- 式対応の担当者の名前を覚えていますか
 1. はい (名前 かいいこ) 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 (分かりやすく丁寧に案内して頂きました。)

- 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. 良い 5. 非常に良い
 理由 (質問等にも丁寧な対応で、葬儀の言葉でかたがたお詫言われたいと思つた。)



○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(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 (スタッフさんの対応がとても丁寧で、家族にとってお人との長い時間となりました。)

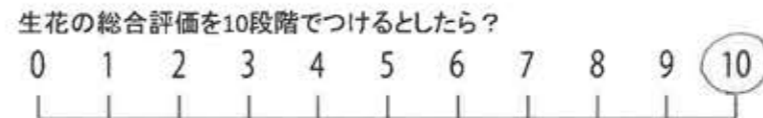
- 司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前) 告別式名前)
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
 理由

- 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. 良い 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?



- 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 (宿泊施設なのでトイレの床が濡れ、使用した後にも水を綺麗に掃除してほしい。)

- 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?



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
	午後
告別式当日	午前
	午後

突然やっていた寂しいと不安の中、通夜・葬儀に向かい
 身中私達の要望を聞いて下さり、サポートは下さり
 大変感謝しております。

大変感謝しております。

父の好きな事も好きな物など、今落ち着いて色々と思ひ出せるのですが、その時は
 なせか頭が真っ白になり、なかなか詳しくお知らせする事が出来ず申し訳ない事
 となりました。お通夜へ後で父の好きなお食事とビールを持ってきて頂いたこと、

私達、家族の体調面などお気遣い頂いたこと、これも嬉しかったです。

お思い出の写真を素敵にコーディネートして頂いて、参列して頂いた方々にも、

とても懐かしくて喜んで頂けたこと、

担当のかいこさんには大変細かい対応をして頂いて感謝しております。

おかげさまでいよいよ、

おかげさまでいよいよ、