

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 (実葬儀利用と他社(バニター)と比較して良かった為)

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

○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 山崎 正史 氏) 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(喪葬に対する不安を解消して下さった)

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(こちらも良い話を伺った)

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

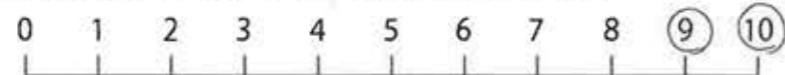
理由(疑問に対し丁寧に回答してくれた)

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(何もせず任せられ)

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 山崎 正史 氏) 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(丁寧な対応あり、対応良かった)

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

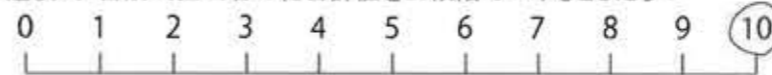
理由(通夜と告別式で、スムーズに進んでいき、非常に良かった)

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(葬儀後、親切に対応してくれた)

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.良い 5.非常に良い

理由(とてもいい)

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(スムーズ)

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、とても対応良かった)

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(好意に感じた、またかいい雰囲気にしてもらった)

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

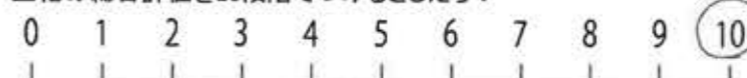
理由(優しく対応してくれた)

感心したスタッフは?(名前 山崎 正史 氏) 不満に思ったスタッフは?(名前 〇)

○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()

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(少し古く、またのび。 (清潔感はある))

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(美味しく、値段も)

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(1. 以上)

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(価格に合ったサービスをお願いしたい)

○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。

故人にとっても、家族にとっても、満足の日く、素晴らしい式ができました。
 参列者からも、良かったとの声も頂きました。
 本当にありがとうございました。

式前日まで	担当の山崎さんに対して、おすすす、おすすす、丁度よい。 親族も同意見。機会あれば、トリ-マ-で作りたいたいとの声も多くあり。	
通夜式当日	午前	同上
告別式当日	午前	同上

このアンケートをホームページ、クチコミサイトで紹介してもよろしいでしょうか？
 かまわない イニシャル表記ならかまわない ・ 掲載しない