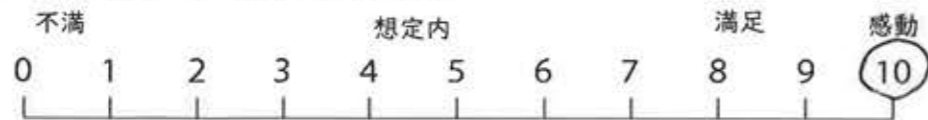


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(自宅から近かったのぞ)

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

○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 大野 凱 都 弘) 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(私たちに家族の会話を何ひとつ聞き漏らすことなく、過不足なく、次の行動に繋げてくれました。)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか? 嬉しいサプライズが何度もあり、感動しました。
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
 理由(質問に対し、優しい言葉で分かりやすく丁寧に、何度もきちんと答えられました)

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

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10以上

○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 大野 さん) 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・案内はどうか?
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
 理由

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

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10以上

○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) 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(故人・家族への対応が優れ丁寧でした。筋肉もついていて、等と話してくれながら、やさしく湯灌してくれ、嬉しかったです。)

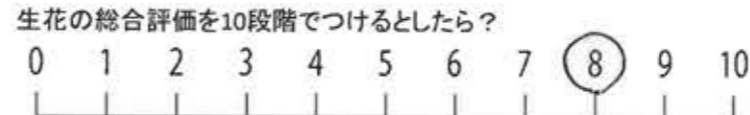
司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前) 告別式名前)
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
 理由

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

料理の味・値段はどうか?
 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?
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ありのままを

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。

私達 家族にとっては はじめてのことで、このアンケートには、他の会社とは比べることができないので、私達自身の感じたままを 答えさせて いただきました。 基準が分かりません

大野さんが、小さなことでも「○○と思って上司に相談したら△△の方が良いだろう」とのことでしたので、変えさせてもらいました。」

又、「今日、できなかったことを、次回はできるように上にも提案してできるように頑張ります。」等と、話してくれたこと、嬉しかったです。

私達には、大野さんの後ろには、本当に優しく信頼できる上司がいるのがよくわかりました。

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

式前日まで	<p>生前夫とは私達は家族葬にしまらおうねと話合っていました。 ・今回その旨、大野さんにお伝えアドバイスもいただき、家族とも話し合いました。結果的には、ご提案いただいた今回のお葬式にしまらって本当に良かったと思っています。ありがとうございました。</p>
通夜式当日	<p>午前</p> <p>午後 打ち合わせの時 司会の女性の方が好きだった曲のエピソードを、思い出させてくれました。50年近くも前の曲を大野さんと二人で用意してくれて紹介してくれたのは、本当に感動でした。ありがとうございました。 ・直前の変更のお願いにもスピーディーに対応してもらい感謝です。</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>午後</p>