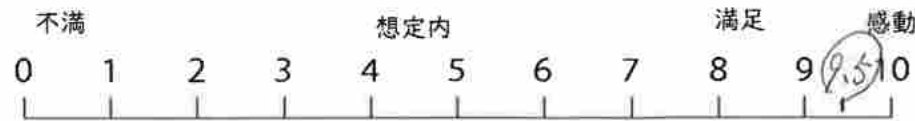


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(家に近い、電話対応が良かった)

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 岡部葬儀社) 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) 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(故人を尊重し、礼儀正しく、接客に力を入れ、遠方に寄り添ってくださったこと)

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?  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ⑩

○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 大野凱都) 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(葬儀までの対応が丁寧で、ご要望に合わせた)

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・告別式担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ⑩

○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

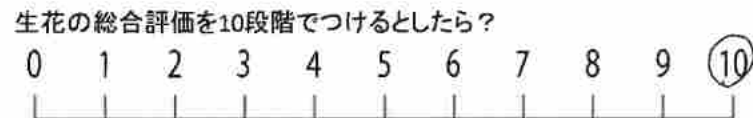
司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前) 告別式名前 )  
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤ 非常に良い  
 理由

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 ③ 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(天井の照明が暗く、お祈りの音声が聞き取りにくい)

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(昼食は良かった)

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

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	<p>午前</p> <p>午後 敷き布団のレビューに申し込み見込</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>午後</p>

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