

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.近況広告(かわら版) ④人に勧められて 5.リポート 6.その他(会見)

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会費割引 4.葬儀の価格 5.広さのわかりやすさ 5.スタッフの人柄
 6.事前相談 7.宿泊施設のよさ ⑥一番近いから 9.知人・友人・親族のロココ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
 1. 御葬にあり、お礼意...お言葉、手紙にまでお礼、ありがとうございました。

○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ますか?

- ①はい (名前 難波文枝) 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.良い ⑤非常に良い

理由
 1.丁寧、こちらの要望に合わせて対応して頂きました。

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
 1.母(故人)への思いが強く、お葬儀のことについて話して頂きました。

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思えましたか?

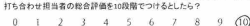
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由
 1.質問に迅速に答えくださり、信頼が置けました。

今後、その担当者を選び指名していただける可能性はありますか?

- 1.絶対にない 2.ない 3.わからない 4.ある ⑤ぜひお話ししたい

理由
 1.故人と縁故に寄り添って頂いた感謝の気持ちです。



○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ますか?

- ①はい (名前 難波文枝) 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
 1.母(母)と慰霊の「お盆」を母の気持ちに合わせ、お盆の気持ちで対応して頂きました。

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

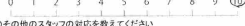
理由
 1.スムーズに進行、案内が良かったです。

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
 1.葬儀が終わった後の説明等は丁寧な対応、正直に話して頂きました。ありがとうございました。

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?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由
 1.親切に話を聞いて頂きました。

葬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) 丸山 名明 さん

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由
 1.こちらが急いで参拝した際、葬儀の準備がまだ出来ていないのに、お心遣いでお迎え頂きました。

清潔・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.良い ⑤非常に良い

理由
 1.母の遺体への敬意が感じられ、とても清潔な対応ができました。

司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前は) 告別式名前は

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由
 1.葬儀の進行に合わせ、丁寧な対応ができました。

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.良い ⑤非常に良い

理由
 1.丁寧な対応ができました。

感心したスタッフは?(名前) 不満に思ったスタッフは?(名前) いせん

○式場・提供サービスについて教えてください

葬壇・生花スタンド・生花演出は満足度はいかがでしたか?

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?



式場・控室設備で気がなつ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
 1.葬壇の生花の演出、ナマケツの飾り、母と寄り添った雰囲気です。

料理の味・値段はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由
 1.料理の味・値段は良かったです。

通夜式・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.お盆の気持ちで対応して頂きました。

葬儀代金はどうか? ご不明な点はありますか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④相応 5.非常に良い

理由
 1.ご不明な点(母が生前に会費に定めていた)を説明して頂きました。

○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?



◎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。



Dreamer corporation
 株式会社ドリーマー

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。

表の用紙に謝辞も添え?
記載しましたのでこちらは
失礼いたします。

式前日まで	午前
	午後
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

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