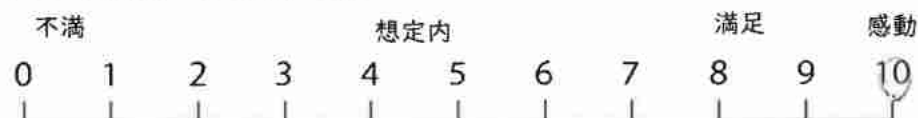


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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

○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 難波さん) 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 ⑥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 ⑥非常に良い

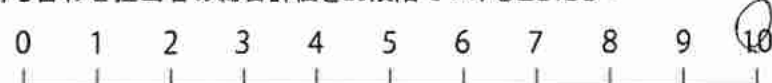
理由

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.絶対にない 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段階でつけるとしたら?



○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 難波さん) 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(病院から連絡した時、パニックになっている私に同情してくださった)

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?



○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

こちらの思いに寄り添って下さった)

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

若いお二人でしたか、時間をかけて丁寧でした)

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

- 1.非常に悪い 2.悪い ③普通 4.良い 5.非常に良い

理由

上手でしたか、ゆさし自然体の話しで良かった感じでした)

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

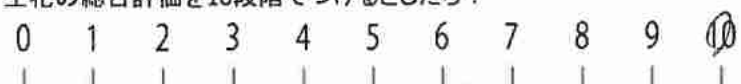
感心したスタッフは?(名前

) 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?

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?



理由(かわいらしくて良かった。華やか))

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

きれいな、清潔感がある)

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

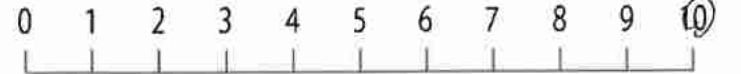
葬儀代金は どうでしたか? ご不明な点はありませんでしたか?

- 1.非常に高い 2.高い ③普通 4.相応 5.非常に良い

理由

不明な点(100万円を位だと思っていた 程度か))

○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ではありません。

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。

父の時と同様に ドリーマーさんに何かの何か
で助けていただき、感謝しています。

ありがとうございました。

また、人の死という姿に 絶えず向き合っている
方々に 頭の下がりました。

式前日まで		頭の中がパニックになっても、おだやかな姿で、私たちに せかすことなく、寄り添っていただきました。
		安心しておまかせできたし、何れ、控室の清 潔感が良かったです。
通夜式当日	午前	
	午後	式の前にはスタッフの方たちが、一生懸命 飾りのレイアウトや式場づくりに動いて下さ っている姿を目にしました。
告別式当日	午前	心の中も、式になりました。
	午後	斎場についてからも 自宅に帰ってからも スタッフの方がぬかりなく 助けて下さりまし