

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レポート 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 (祖母、祖父への地元にあって、社員さんを中心にしていた)

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 (新人の社員さん とても良くしてくれて感動しました)

○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いますか?

- ①はい (名前 鈴木さん) 2. いいえ 大野さん

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 (ていねいで、やさしい口調で話してくれて、葬儀の時間については声も少し小さく話してくれて、聞き取りやすかった)

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 ()

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 (こちらの要望以上のアドバイスができて感動しました)

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 (葬儀でできること、見守りなどを聞いて、見守りをしてほしいとお願いしたい)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつければ?



○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 (葬儀の準備中、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中)

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

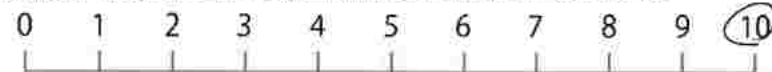
理由 (無事終了、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中)

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段階でつければ?



○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 (少し電話によるお葬儀の準備中、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中)

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 大野さん 名前 厚見さん)

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 ④良い 5. 非常に良い

理由 ()

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 (とてもいい対応で、お葬儀の準備中、お葬儀の準備中)

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 大野さん 告別式名前 大野さん)

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤非常に良い

理由 (やさしい、アドバイスが、お葬儀の準備中)

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

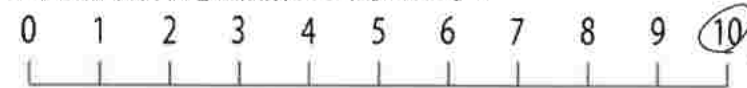
理由 ()

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段階でつければ?



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 (式場の生花と祭壇の生花、お葬儀の準備中)

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 ()

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

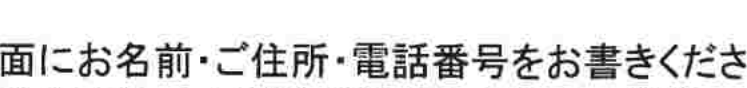
理由 ()

葬儀代金は? ご不明な点はありましたか?

- 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?



ご自由にお書きください。

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。

式前日まで	<p>故人とのイベント話について、私達が話しやすいようにお話を打って下さり、聞いて下さる姿勢がとても優しく、一つ一つ話し進めがスムーズでした。その話をちゃんと拾い上げて、のちのちサプライズに活かして下さり、本当に感動して、涙山泣いてしまいました。</p> <p>主人の別れは本当に辛かったです。話と涙山する中で、本当に貴重な人だなぁと改めて思っています。スタッフの対応が本当に良かった。今思えば、お礼のメールを送りたい。</p> <p>+ 訃報 通夜葬儀の日程表を詳しく文書で下さり、印刷して下さり、無事教で印刷した。忌日表も印刷して下さり、お礼のメールを送りたい。</p>
通夜式当日	<p>午前</p> <p>午後</p> <p>遅くまで、お話し説明に来て下さり、お礼のメールを送りたい。</p> <p>お礼のメール</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>事前にお渡しした写真や故人の趣味の品々などもお返しに飾り付けて下さり、とても感動しました。</p> <p>午後</p> <p>無事教で時間を持って余韻のほかに、お返しにいろいろ事前準備していただき、とても感動的でした。孫たちも皆、お返しに文字でお礼のメールを送りたい。お返しに飾り付けて下さり、とても感動しました。</p> <p>今、スタッフさんに頼って、お返しに飾り付けて下さり、とても感動しました。</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