

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 ⑥スタッフの人柄 ⑦事前相談 ⑧宿泊施設のよさ ⑨一番近いから ⑩知人・友人・親族の口コミ ⑪ホームページの情報量 ⑫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

(前回同様、私たちの状況や思いに十分過ぎる程寄り添って下さり、いいお葬儀ができました。)

○打ち合わせ担当者について教えてください

近いうちに横濱の会場を遷すために、新しい控室も大変過すやすく、本当に良かったです。

打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか?

- ①はい (名前 井上 翠さん) 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(とてもいいお葬儀、具体的に例を挙げて、くたいて説明してくれました)

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(根拠に納得してくださりました、非常に熱心すぎると感じました)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(さほど豊富とは思いますが、私たちの実態に合わせ、必要以上の専門用語を使わずに話してくれました)

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(人柄のよさ、温かい声かけ、構えに納得して下さり、ありがとうございます)

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 井上 翠さん) 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(ベストタイミングでの言葉かけが随所にありました)

通夜式・告別式の進行・案内はどのようにでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(全く混乱、不安がなかったです)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどのようにでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(お葬儀の際、会場に向かう向かお、おそれお葬儀にスタッフさん、的確に動いてくれました)

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(こちらの不安感を取り除いて下さり、清潔な対応でした)

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 旭さん 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(予定時間より早く来て下さり、ドリーマーに向かう際の道順を、お車に伝えて下さりました)

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(作業等の説明が丁寧で、安心できました)

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 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(打ち合わせと合わせて下さり、通夜、告別式進行を把握して臨みました)

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

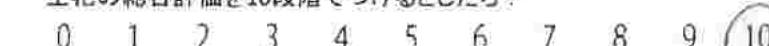
理由(気配りが素晴らしい、とても丁寧な対応が伺えます)

感心したスタッフは?(名前 井上さん) 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?



祭壇のお花のデザインが素敵でした。スタンドも良かったです。お花の色が綺麗で、さびしきさす、(お葬儀)もとてもきれいでした。

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から②に変更したため、味も量も丁度でした。お値段も手頃です)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

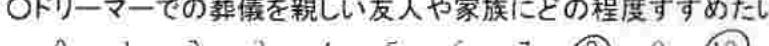
理由(極端に人数が少なかったため、丁寧な対応ができました)

葬儀代金はどのようにでしたか? 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

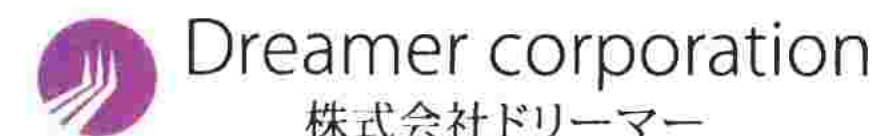
ご不明な点(前回お支払いした額より、高くはなりましたか、様々なお葬儀の付加サービスは)

○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? 考えと相応かと思っております



友人 家族

◎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。



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	<p>○葬儀の内容についての打ち合わせは、もと淡々とプランについての話を するかと思っていたら、「心証想伝」のお電話でのインタビューがあり それが終わった後も担当者さんから父のことについていろいろな聞き 取りがありました。その中で父のこと、父への思い出がたくさん蘇り、 父への最後の時を充実したものにしたいと感じました。担当 者の聞き方からとても上手だったので、私たちも思い起さずにか らたくさんのことを語ることもできました。それをもとに大変 素晴らしい礼状及び追悼映像を作成していただきました。感謝です。</p>
通夜式当日	<p>午前</p> <p>午後</p> <p>○お通夜後の食事会の際は父の分(お供え)を持参し下り、 その内容が父の好物の食べ物・飲み物で、大いに感動いたし ました。「お判身! あーお父さん好きだったな。え、お好み焼、お味噌、 お納豆ね!!!!」父を喜ばせる、父へのお別れ式にいたしました。</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