

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

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

○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 横山さん) 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 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

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 横山さん) 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

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

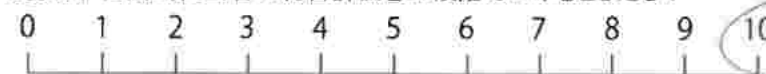
理由(お花を入室する時に参列者で会話できること知らず知らずのうちに話を(作られた))

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

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?(お葬式ご依頼時・お迎え前の連絡時・以後のやり取り・その他) 選択可

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)

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)

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 5. 非常に良い

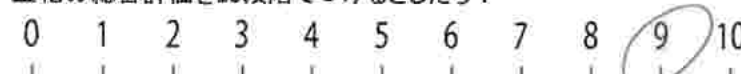
理由

感心したスタッフは?(名前 横山さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 〇〇)

○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

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

告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

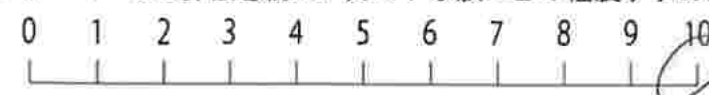
理由

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?



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。

式前日まで	授受 ねい 303と ぬき 漏れ 7117よ かつた ぞう
	バトが ぬれは 最も 汚れた の こと ね。
	定時 4時 5分 まで 15分 以内 にも 17分 以内 にも 17分 以内 にも
通夜式当日	午前 たき火の 30分 ほど 父に 用意 してくれ 自分 たち まで すべて 丁寧に していた ねえ お礼 にかた した ぞう
	午後 14時 30分 ほど 父に 用意 してくれ 大変 ありがた かった の こと ね。 すべて 丁寧に 使った 物 に 20分 ほど 家から 来て くれた。 せいか 用意 してくれ 30分 ほど 準備 してくれ くれた ね。 ねえ 新しい 物と 7分 ほど 持ってきて くれた ね。 ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ お礼 にかた した ぞう
告別式当日	午前 たき火の 30分 ほど 父に 用意 してくれ 7分 ほど 準備 してくれ くれた ねえ 司会 者 さん の 声 かけ があった こと ね。 ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ お礼 にかた した ぞう。 お礼 にかた した ぞう ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ お礼 にかた した ぞう
	午後 葬儀 終了 から 火葬 まで が ぬれ った こと ね。 ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ お礼 にかた した ぞう。 ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ ねえ

ご自由にお書きください。

わからないことばかりの中 丁寧に教えて下さり 心強くも
 感じ 安心して 葬儀 を 行う ことが できました。
 棺桶の中に 畳が 敷かれて いた こと や 湯灌の 時に 香りが 舞へ
 たりして ^{舞った 香りの} 何 かな 思い 切り 感じ にくく 感じ ました
 メモリー エイブル も とても きれいに 設置 していた ねえ ねえ ねえ
 ございました。

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