

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 大野凱都) 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(ゆっくり丁寧にお話やわかる言葉がわかりやすくて安心感)

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(母のこと、家族の願い、好きなこと、全てを記録し思い出の心を強く感じました)

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

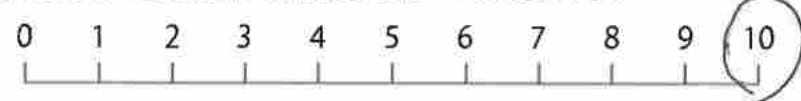
理由(的確に、良い方法を知らせてくれて助かりました)

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(お人柄、故人のために家族のために寄り添ってくださりました)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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 大野凱都) 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(相手の気持ちを大切にしてくださったこと、隠された気持ちに気づいてくれたこと)

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

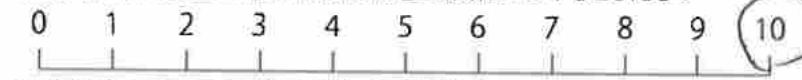
理由()

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(丁寧な声)

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(丁寧に伺って頂きました)

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(家族の気持ちを大切にしてくださったこと、感謝です)

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(丁寧な演出とお声がけが、とても良かったです)

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(スムーズに提供してくださりました)

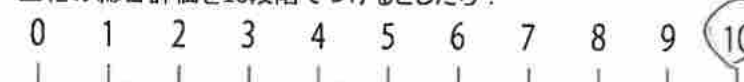
感心したスタッフは?(名前)

不満に思ったスタッフは?(名前)

○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段階でつけたら?



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(広い会場、控室の空調が快適で良かったです)

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 / 頼手な料理でした

理由(サービス、お茶、母の思い出を大切にしてくださったこと、感謝です。朝のパン等)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

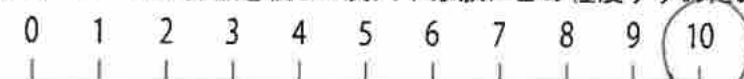
理由()

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

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。

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	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

お迎えから葬儀まで、親切、ていねいに母の送りをお手伝い頂き、家族一同、感謝しております。

明るく、優しい、楽しい母に、似合うお花や飾り付けまで自由にさせて頂き、私達の母への思いを紐解いてもらえて、皆列に下られた方々にもお見送りにもらえて、良かったです。

特に担当の大野さん、最後の車の中でも母の好きだった曲を流して下さり、心を隠やかにしてくれて、ありがとうございました。

大勢の孫、ひ孫が控室も長い時間利用させてもらい、母の入院生活が長かったので、最後、皆と一緒に温かい語り合えたいとドリーマーさんをお願いして、良かったです。

スタッフの皆様、そして、ご住職様のお言葉、心に沁み入ります。歌、踊り、笑いが大好きだった優しい母に、ありがとうと感謝でお見送りさせて頂き、本当にありがとうございました。

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