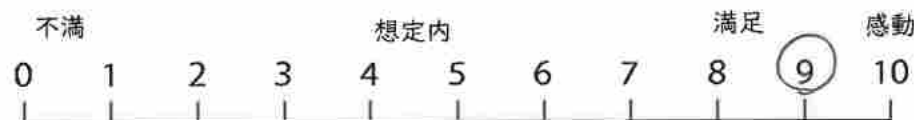


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 家内葬) 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 都島 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(丁寧な説明で、よく分かった。あつた。)

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(素晴らしいことでも、いいえと答えてくれた)

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

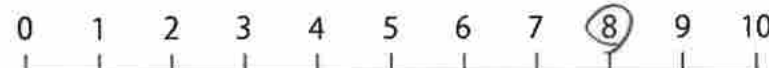
理由(豊富かどうか分からないが、分かりやすかった)

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

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 藤下 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(葬儀のこともお話しして、葬儀のこともよく分かった)

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

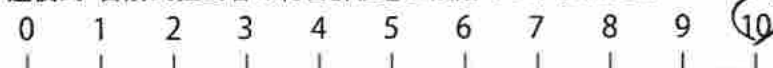
理由(安心してしるかうことかて、わかりやすかった)

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(マニュアル通りでなく、気持ちよくて、さうして、さうして)

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(こちらの困り感や、お葬式を分かっていて、お葬式を分かっていて)

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 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(あいまいなところなく、また、いねい、さうして)

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(3人の方で、お葬式を分かっていて、お葬式を分かっていて)

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(良心的で、あり、こちらの気持ちや不安を、さうして、さうして)

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)

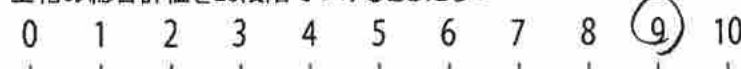
不満に思ったスタッフは?(名前)

なし

○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(地味でも、さうびやかでも、さうびやかでも)

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(元々、あり、快、さうして)

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

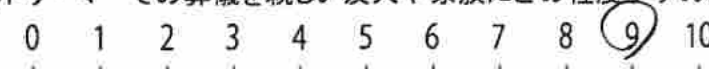
理由(葬儀のことも、お葬式を分かっていて、お葬式を分かっていて)

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?



◎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・ご感想を裏面に記入ください。



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

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		死は急に訪れ 受け入れる前 ねら決めることが多く、 分かりやすく、具体的に説明や、答えを伝えていたのを 安心できた。また、一緒に いい式にしようという意気の ようなものを感じた。
		喪主のあいさつの、終わり(結び)の部分の例も早目に おしえていただくとありがたい。それとおおその時間(あいさつ後)
		を知りたいと思った。
通夜式当日	午前	湯かきや着物を着せてくれたりといったことが、いよいよ に、分譲をしてくれているような雰囲気で行われ、こちらも 団になるずに見守ることができた。 日程表もくれたのは助かった。
	午後	神官さんに、おつかえでもいいです。むしろ一般の人で 葬式に慣れているとありがたい。故人を思うことも 大切にしてください と言われて安心した。
告別式当日	午前	10時30から式だった。斎場に香典をもっていくことが不安。 何かいい方法がないだろうか？
	午後	

ご自由にお書きください。

いよいよ具体的にいろいろ教えていただけた
 こと一番 安心につながった。
 母はいよいよ遺影の写真をとってくれた ことを
 とても喜んでいた。
 亡くなって通夜まで1日、日程が空き故人が家に居ること
 ができた。この日は家族がお別れをするのに必要な日
 だった。
 会場に飾った写真は、子どもが喜んでいて家族にとって
 よかった。参列の方々にも 手つかしく思ってもらえた5
 うれしいと思う。

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