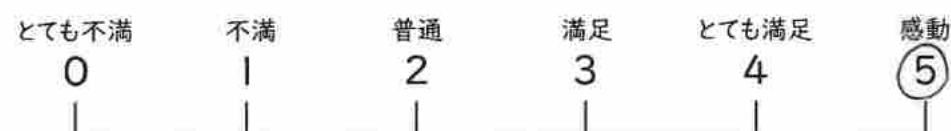


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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自身、家族が会員だから 2.テレビCMを見て 3.ホームページを見て 4.折込広告(かわら版)を見て
5.人に勧められて 6.リピート 7.自宅から近いから 8.病院・施設からの紹介
9.その他()

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場のサイズ感 2.サービス、接客対応のよさ 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、設備のよさ 9.施設の立地、近さ 10.知人・友人・親族の口コミ
11.ホームページの情報 12.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

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか?

(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場のサイズ感 2.サービス、接客対応のよさ 3.会員割引 ④葬儀の価格 5.スタッフの人柄
⑥事前相談 7.宿泊施設、設備のよさ 8.施設の立地、近さ 9.アフターフォロー
10.その他()

○担当者について教えてください

打ち合わせ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(質問にも細やかに答えていただけた。)

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(こちらの無理を聞いていただき、ありがたかった。)

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(こちらの知識不足が多く、教えていただくことが多かった。)

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(想像以上の対応をしていただき、本当に感謝です。)

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(とまどい等なく取り行いができてよかった。)

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

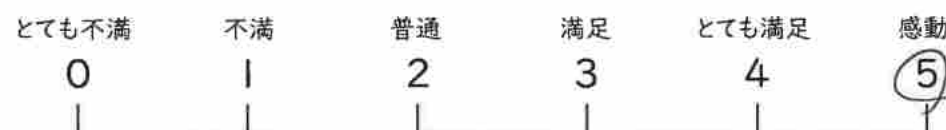
理由(家族をしっかりと送り出せました。)

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(十分すぎるご対応をしていただき、ありがたかったです。)

担当者の総合評価を教えてください



○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(みなさん丁寧に対応してくださっていました。)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(名前 すみせん 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(不安にならないようお声掛けいただきました。)

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(こちらの希望もしっかり聞いていただきました。)

司会者の対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(通夜式名前 告別式名前 野村エン)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(事前の説明も分かりやすく、丁寧に進行していただきました。)

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

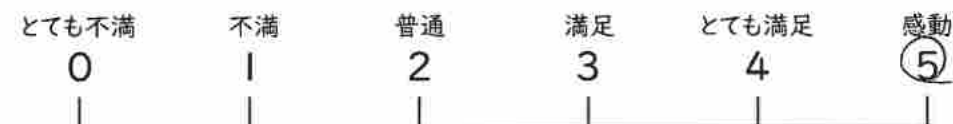
理由(特に不快に思うことなく対応していただきました。)

感心したスタッフは?(名前) 不満に思ったスタッフは?(名前 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?

生花の総合評価を教えてください



理由(こちらが思っていた以上の対応をしていただけました。)

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(十分すぎました。)

料理の味・値段はいかがでしたか?

通夜 なし

- 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 なし

- 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? 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

不明な点(なし)

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーを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・ご感想を裏面にご記入ください。



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	祖母が亡くなる前から相談させていただき、心配なく式を迎えることができました。とても長い期間、ご対応いただき、常に丁寧に接していただいたことで、不安なく過ごせました。	
通夜式当日なし	午前	
告別式当日	午前	式前よりご丁寧に説明いただきました。 式後も親族がバタバタとしている間も温かくお声掛けいただき、とてもありがたかったです。
	午後	

ご自由にお書きください。

事前相談をさせていただいた時は、金銭面の不安が大きく、
 式の内容が後回しになっていましたが、式が近付くにつれ、細かい説明を都度していただいたので、
 式が終わった今、本当にドリーマーさんをお願いをして良かったと
 親族一同、話しをしました。
 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