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

不満　想定内　満足　感動

0　1　2　3　4　5　6　7　(8)　9　10

○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 戸引田 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？

0　1　2　3　4　5　6　7　(8)　9　10

○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 戸引田 さん)　2.いいえ

Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

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段階でつけるとしたら？

0　1　2　3　4　5　6　7　(8)　9　10

○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(　　)

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(　　)

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　　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(　　)

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　　)

○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・生花演出は満足を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？

0　1　2　3　4　5　6　7　(8)　9　10

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？
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？

0　1　2　3　4　5　6　7　(8)　9　10

◎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		通夜・告別式についての説明等 丁寧に対応して下さった。 こちらがすぐに理解できなかったことも 嫌な顔をせず、分かりやすく何回も 説明して下さった 控室も快適に使わせて下さり 大変助かった。
通夜式当日	午前	湯かん、納棺の際、、久しぶりに父の 背広・ネクタイ姿を見れて嬉しかった。 表情も自然なものにして下さり良かった。
	午後	会場の飾り等もやさしく明るく、穏やか で、とても良かった。 司会の方もこちらの意向をよくくみとって 下さり、有難かった。 控室も様々なご用意をして下さり嬉しかった。
告別式当日	午前	作法の説明を事前にして下さる等、こちらの 不安を減らすご配慮をいただき助かった。 お別れの時間をゆっくりとって下さり こちらの気持ちも整理する時間ができた
	午後	自宅に戻ってからも神棚を整えて いただき、大変助かった。

ご自由にお書きください。

担当の方をはじめ、どの職員さんも丁寧に対応して下さった。告別式まで日数があったにも関わらず、控室も自由に使わせていただけたので、県外在住者にとっては大変助かった。

通夜、告別式ともにこちらの意向をきちんとくんで下さってアットホームな仕上がりで、にぎやか好きだった父もきっと喜んでいたと思う。

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

お名前 下、K　　住所　　TEL

レコードナンバー