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

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 ⑤

○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(ゆっくりと説明していただき 終わると"何か聞らないことは"と

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(会話の中で発した言葉を実際取り入れて頂いた (松本清張が大好きで……、そう話したら祭壇に供えてくださった)

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(ゆっくりした口調で説明していただき理解することが出来た)

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(本当にそう思いました。お若いのにすばらしい対応・態度でした。

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(的確な指示をしていただいた。(幼児が居た為 ご迷惑をかけました)

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(的確な指示をしていただいた)

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(様々な要望にもきちんと対処していただいた)

担当者の総合評価を教えてください

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 ⑤

○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(最初 気が動転していたので あまり覚えていません)

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(お顔もお名前も全く覚えていませんが 今思えば 和田さんと井上さんだったかと…)

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(どういうことをするのか その都度説明あり良くわかった)

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　　)
どの方も最初にきちんと説明し行動に移されていた

○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？

生花の総合評価を教えて下さい

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 ④ / 感動 5

理由(希望したイメージカラーでとても良かった)

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(各細い所まで行き届いた設備で気持良く過ごさせてもらった)

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(美味しかったです。物価高になり、値段は仕方ありませんね)
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(追加したおそうめんが美味かった。(暑い日だったので))

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(きちんと説明していただいたので不明な点はありません
再々なるものと無いので葬祭業界の基準は全く解りません)

○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？

全くすすめられない 0 / すすめられない 1 / 2 / 3 / すすめたい ④ / とてもすすめたい 5

◎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		
通夜式当日	午前	
	午後	
告別式当日	午前	
	午後	

ご自由にお書きください。

先日は　　の葬儀に温かいお心遣いと行き届いた
サポートをしていただき誠にありがとうございました
死亡して告別式まで5日間あり長い滞在となり その間ずっと
細やかなお気遣いをいただき心から感謝申しあげます
皆様のお陰で無事に葬儀を行なうことができました

ゆっくりと故人と最後の時間を穏やかに過ごすことができたのは
皆様の温かい支えがあったからです 本当に感謝しております

打ち合わせで私達の発した言葉をきちんと形にしていただき
ました。
読書好きで松本清張が大好きだった
ミレーフライや芋ケンピが好きだった
酒のつまみが多くいった等 話したら その品が祭壇に
供えられていました もうびっくりしました

メモリアルコーナーの写真や手紙の展示が 故人を偲び
おもいで話ができ大変良かったです レイアウトがとてもすばらしかった

故人の口元が開き それを納棺師でもある和田さんが
きちんと治してくださり その対応に感謝と共に大変嬉しく
思いました

昨日 友達が来てくれました 挨拶状が すばらしいとしきりに
申していました

お世話になり誠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？