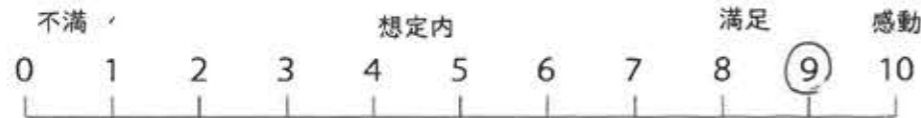


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 ⑥スタッフの人柄 ⑦事前相談 ⑧宿泊施設のよさ ⑨一番近いから ⑩知人・友人・親族の口コミ ⑪ホームページの情報量 ⑫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

(担当の方が優しく、たのび良かったです)

○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 松下さん) 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?



○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 松下さん) 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

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

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

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(落ち着いた口調でお話し頂けたので、より分かりやすかったです)

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(プロでした。全てにおいて)

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)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(安心して母とお別れ出来る進行をして頂きました。)

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

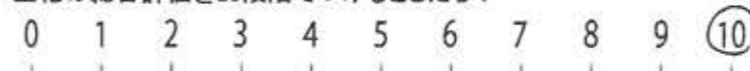
理由(皆様感じ良く対応して頂きました。)

感心したスタッフは?(名前) 不満に思ったスタッフは?(名前)

○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

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(住職が最初来た時、お線香が無くて困ってしまいました。)

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(巻き寿司の臭いが少し不評でした)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

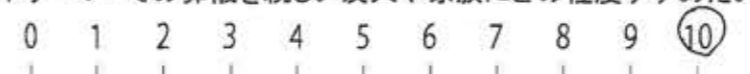
理由(人数が多すぎてビックリしました)

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。

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ではありません。  
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。

ご自由にお書きください。

私達に出来る範囲でお見送りを、と言っていたのですが  
思った以上に良いお見送りが出来た事、心からお礼  
申し上げます。

式前日まで	急変してから七くなるまでが早すぎて、動けるのが自分一人で大混乱の中、とても親切に対応して頂けて有難く思いました。 式まで2日、ゆくりと母と安心して過ごせたのもスタッフの方のおかげだと感謝しております。 わからない事も多い中、色々お話しもして頂けて助かりました。 遺族の意向に寄り添って良いご対応ありがとうございました。
通夜式当日	午前 姉妹家族や子が到着するにあたり、昼食の仕出しをお願い出来たりよかったですと思いました。 午後 朝から実家や自宅に行ったりバタバタして、あ、という間に夜がきました。ゆっくり思い返すと何となく思い出あのですが、正直記憶が少しふんわりしています。それでもちゃんと終わる事が出来たのはスタッフの皆様のおかげです。 温厚はとても素晴らしいです。感謝の一言です。
告別式当日	午前 着付けをお願いした先生がとても上手な上、良い方で嬉しかったです。司会の方の人柄もさる事ながら、声、口調、流石でした。喪主なのに最後取り乱してしまいましたが、お陰様で母と良い最期のお別れが出来ました。 午後 全てが終わった後、17時と少し遅めの時間指定にも関わらず快く自宅で祀る支度をしに来て下さり、ありがとうございました。今後わからない事があってもご相談頂けると言ってもらって安心しました。妹が「松下さん 安心出来るいい担当さんだね」と言っていました。