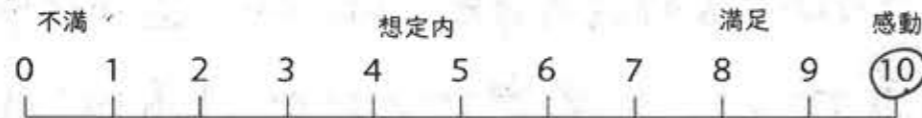


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○今回のお葬儀の総合評価を教えてください



○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・親族のロコミ 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)) 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 山本)) 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

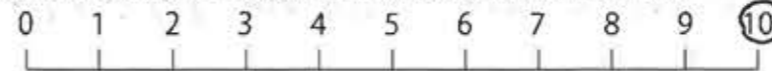
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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?



○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

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

湯灌・納棺スタッフの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

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

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

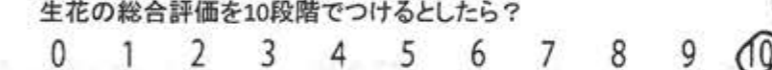
感心したスタッフは?(名前 山本))

不満に思ったスタッフは?(名前 ナシ))

○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

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
理由

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

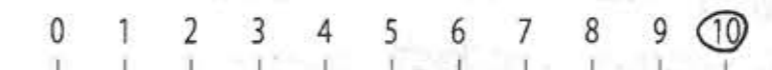
告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由

葬儀代金はとうでしたか?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。

| | |
|-------|--|
| 式前日まで | <p>私にとっては異例の3日間でした(9/5,16,17) 3日間1日。 葬儀が過ぎたことが、母との別れをやり させたばかり お母さんのことについて時間 自由に出入りさせていたこと 自宅に13日 ↓ (おにぎり イギリス家具が好きな私は。 ロビーや 入口のふんわりした 身近な友人たちが母との別れ水に 思い出に思い出された。</p> |
| 通夜式当日 | <p>午前 通夜には 仕事もすまして、会場に行くことが あったという5日間でした。やり 後悔することなく満足しています</p> <p>午後 三重お兄さん 到着。正式に通夜が 家族葬の姿。やり家族で、話 こと子供や孫を思い出して語り ました。</p> |
| 告別式当日 | <p>午前 家族葬というから、さ りやすぎました。お母さん 見送りができたと満足 紹介いただいた養寿院の作 気さくの方で、お話を 午後 人に気をつけ バタバタとあたたかいお葬式 充実していました。母も喜 思い出に思い出された。</p> |

一番おどろいたのは、告別式のみとやり、霊柩車が
 火葬場に到着すると、見送ってくださった山本城が
 すでに到着していてお迎えをしてくださること
 最高に感動しました。私も仕事上、お母さんのことを
 大切にしていたことが、細やかな心使いに感謝感動
 することばかりだったと思います
 山本城が南の方だといいこと。一度だけ
 親しく話してくださるときにわかりました。
 人柄が素敵でした。
 誰かが初めて経験するお葬式に、これほど
 おりそう考え、あたたかくしてくるスタッフの方々に
 感謝しています。私の時をさりと
 娘たちには伝えています。(笑)

ほんとにありがとうございました。