

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 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 池田様) 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(何度か誠意をもって説明の下りあり)

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(様々なパターンを提案の下りあり)

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

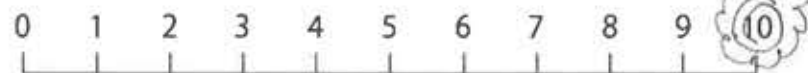
理由(全て信頼できると)

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(池田様から絶対的に信じています)

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?

- ③はい (名前 池田様) 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(母の好物のケーキも同様に極に入っていました) 感謝しました。

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

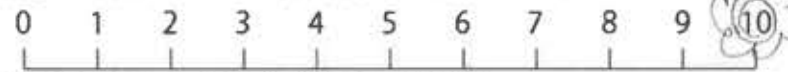
理由(静かに穏やかに進行の下り、お母様を泣かせた)

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(お母様の祭壇の設置など、細かなアドバイスを頂きました)

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) 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(湯灌のスタッフの方は特に親切で、お母様の手を洗って頂きました。お慰めに湯を頂いたので)

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(丁寧で、間のお祈りも丁寧でした)

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()

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(色合いが綺麗で、お祈りが美しく行われていて、素敵でした)

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()

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()

葬儀代金はどうか? 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

理由()

○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?



焼肉が良かったです。食事も美味しく、特に巻寿司、折角生花の演出、お祈りの工品が良かったです。お祈りの人形も満足して頂きました。

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		何度の細かい段取りをさせて頂きました。 シンプルな家庭的な家族葬を希望していたので 初めまでの試みで不安でしたが、 丁寧にわかりやすく様々な提案を頂き、序々に落ち着いてきました。
通夜式当日	午前	
	午後	お通夜も家族と穏やかにお別れできて、 (和)でした。
告別式当日	午前	ゆかりを託す余裕があった段取りにして頂き、 静かに過ごさせて頂きました。
	午後	

親族中の初めの家族葬でした。

集まる親族も少く、母が淋しい思いが子どもにもうつさず済みました。
 が、暖かく穏やかな葬儀で、家族だけでお別れでき
 て、母の最期は、これに満足な顔でした。

細かい要望に親身に添って下さり、手作り感が家族

にとってはお別れができて

大満足です!!

担当の方(細田様)も、これからお世話になるお世話に丁寧な
 と願っています。

素晴らしい葬儀でした。

ありがとうございました。