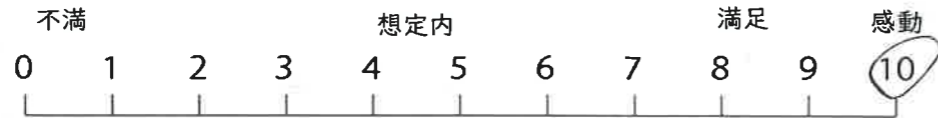


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. リポート
- 6. その他(父、兄の葬儀もして頂いていたことあって、又、母からトリーマの内田さんへ連絡したら良いと教えてもらったので)

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
- 11. その他(前回は葬儀の時もよくして頂いたので、その時の費用もあつたから、)

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(特にスタッフの内田さんには前回は葬儀の時も担当頂いて今回も親切に、突然感謝がありました。)

○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 内田さん) 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(わからず、所をたずねたところ、喜ぶ事があったので、その場でしっかりと対応して頂きました。)

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(同上)

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(コースの組み合わせよくして頂けた。)

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(上記の事々々を承ります。)

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?

- 1. はい (名前 ) 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(喪主ははじめてで、二人くらしの親の送りだったのが不安でもったの、心のゆがみ私にあつたと思いはず、よく対応して頂いたので)

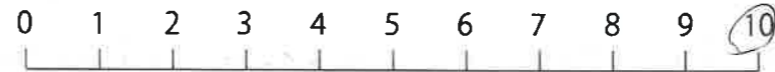
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
- 理由(よくおしえて頂きました。)

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(同様に月々へのフォローも頂いてありがとうございました。)

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(いい感じでした。)

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(同上)

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(同上)

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(フォローも頂いて良かったです。)

案内・献茶スタッフの対応は?

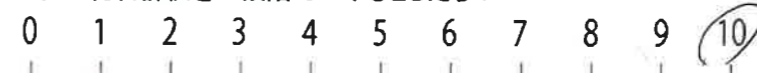
- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
- 理由(いい感じでした。)

感心したスタッフは?(名前 内田さん) 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(生花のスタンドの装いも素敵で、スタンドの加工もきれいで良かったです。)

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(4日お休みのため、ゴミが排出するのが不便な感じが。)

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(美味しかったです。)

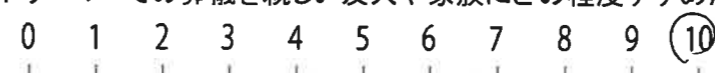
告別式

- 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い
- 理由(美味しかったです。)

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。

式前日まで		通夜まで日数があり、家のかたずけをしてあげなければならぬと、思心何度が家に戻りました。
		その時にどうしても母を一人にしてしまうのが、つらかったです。
		その時は内線ですべて終了して外出する事を伝えて行きました。
通夜式当日	午前	
	午後	母を瑞々かにして頂いてお化け屋敷して頂いて良かったです。 通夜もよくして頂いてありがとうございました。 打合せも含めて
告別式当日	午前	親玉の石、一人身の自分としては、 <del>何が</del> 何かハ組川思いもありました。打合せ等でフォロー頂いてありがとうございました。
	午後	お葬式までして頂きました。 お葬式も二で送りして頂いて良かったと思っております。 思っております。本当にありがとうございました。 次自分の時はもっと小さいお葬儀にしたいと思います。 できるならトリーマンで送ってもらいたいと思っております。

トリーマンのみなさま 特に内田さんには大変お世話になり  
 ありがとうございます。  
 おかげで母を送る事ができました。  
 自分の中では手配実感があまりありません、に11月か  
 いつか二枚からの日常があれはいいなと思う時があるのだと思つて  
 います。

二枚から又何かの時はお世話になる場合もあるか  
 と思っております。その時は又よろしくお厚意を致します。

内田さんへ  
 母にマイクのプレゼント ありがとうございます。  
 あのマイクで向うに行くとたのしくみんなと  
 歌を歌ってくれると思っております。  
 大変お世話になりました。ありがとうございます。

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