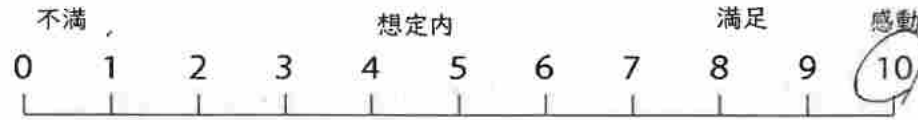


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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・親族のロコミ10.ホームページの情報量 11.その他(前回の葬儀でもとても良かったので依頼させていただきました。)

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

(すべてを安心して、お願いです。家族は、故人を慰めることができました。)

○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) ②いいえ コンパさん

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

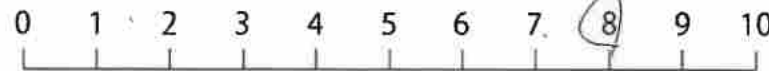
理由

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 山本光輝様) 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

(故人の好きなお物(お菓子・お花)を当日用意していただき 棺に入れたいとご希望がありました。)

通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?特に木でできたコルクフロアを用意していただき棺に入れたいとご希望は

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い 家族全員感動致しました。ありがとうございます。

理由

(細かな所で気を付けていただき、家族の希望も心よく聞いていただき、ムセミを作成していただき、)

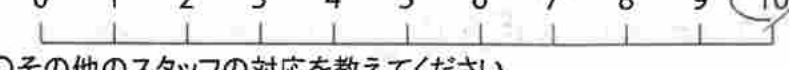
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由

(葬儀後、細かく対応していただき、ありがとうございました。故人を慰めることができて、参列していただく方もとてもよかったです。)

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

(故人の新しい衣を、きれいな本で納棺していただき、とてもよかったです。)

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

(お祈りの声からとてもよかったです。通夜式の際に居てもいいと声をかけていただき、ありがとうございます。)

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

(通夜後の会食の長め、丁寧な対応をいただきました。)

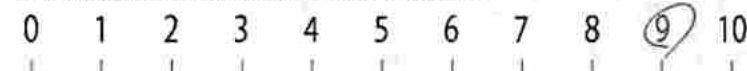
感心したスタッフは?(名前)

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

(宿題の代わりにお花もとても充実していただき、清潔で良かったです。)

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

(人数把握できず、5人盛りでなくもう少し小さいものがあるといいかもです。)

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

(葬儀でいただく量が多すぎたようです。同じ価格でも量り減らしたかもです。)

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

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		細やかな打ち合わせをしていただき、子供達も安心して通夜告別式を迎えることができました。
		今回は主人が中心になって行事を行って頂きました。スタッフの皆様にご教示いただきながら子供達中心で見送ることができました。ありがとうございました。
通夜式当日	午前	
	午後	ムービーの作成については無理をいって写真の枚数を多くしていただき家族にとってとても大切な思い出となる映像を残していただきありがとうございました。音楽もとてもよかったです。湯灌式・納棺式では、しっかりと身体をしていただき、素晴らしい体で、夜の旅のことができ感謝しています。
告別式当日	午前	故人の好物ケンタッキーなど当日用意していただき棺に入れることができた。ゴルフ大好きな主人のために木でできたゴルフバッグも用意していただき、家族全員とてもうれしく思いました。ありがとうございました。
	午後	初七日法要も無理終了し、これからのご相談して、わからないことは、教壇していただき進めていきたいと思っております。よろしくお願ひ致します。

葬儀は突然です。私達も何もわからない状態でしたが、義父の葬儀(前回)の時によくしていただき、ドリーマーの会員になっていてよかったです。今回はとてもよくしていただき、安心して通夜、告別式を迎えることができました。特に前回と同じ山本様が担当していただき、細かな祈りで、気配りしていただき本当にありがとうございました。司会の方も打ち合わせから電報まで細かい祈りで気配りありがとうございました。故人は人が好きで、たくさんの方に参列していただき喜んでくれると思います。会場の儀等の準備も心配するとはく完璧にしてください。本当にありがとうございました。家族全員感謝の気持ちでいっぱいです。皆様、ありがとうございました。

より

※お名前を隠して掲載させていただいております