

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 ネットウランヤング・74コミ

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 ヴァルゼー、いなほ葬儀、木の道葬) 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 (伝統の安心感)

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

(各々の担当者の対応が素晴らしかった)

○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 村井) 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 (動作がすばやく、丁寧な対応もほめて頂きました)

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

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 池田) 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

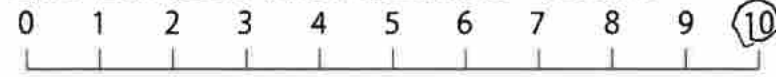
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

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

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

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

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 池田 告別式名前 池田)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

案内・献茶スタッフの対応は?

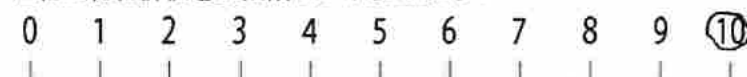
1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

感心したスタッフは?(名前 池田) 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

料理の味・値段はいかがでしたか? 料理は無し、

通夜

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

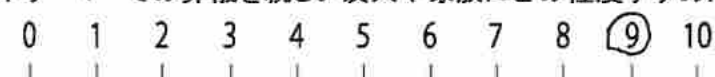
理由

- 告別式 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

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

○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。

今回(2)の時間をごり返して思うことは 悲しいが、担当の方から多くの  
気くばりをしていただき、さらにプロの仕事ぶりを見せていただきましたが、その間、保つことが  
できた 安心と信頼感は、最も大切に支えられた。  
皆様おかげさまでございました。

式前日まで	<p>最初の担当村上さんには、急の事に耳がつかず、かけつけて下さり、 アズボックで保存をして下さいました。その後、おおよその説明を後、おまさん との日程調整など、ほんと、私にがめろ、まとめていただき、動転して 頭の掛らない方にとっては、おおりに助かり、安心して、おまかせできると、 感じる事ができました。</p>
	<p>この安心感は、葬儀が終了まで、みなさんの助けにより保つことが できました！</p>
	<p>ありがとうございます。</p>
通夜式当日	<p>午前 次の担当池田さんには、車イスを用意、いただくなど、歩行が困難な 私に寄り添って下さり、手取り、肩を以下さり、私を導いて下さいました。 式場内での移動に不安があった私には、大きなこゝろとなっていただきました。 おとの別々の時間にも、おかげさまで、静かに送ることができました。</p>
	<p>午後 式進行は、落ち着いて、静かに進み、たいへん良い式でした。</p>
告別式当日	<p>午前 火葬場までの担当の方には、おのこ拾いもほんど、手伝って下さり、 分も希望もありません。 悲しみの中にあつて、安心して、おまかせできました。 ありがとうございます。</p>
	<p>午後 葬儀最後まで、終始、安心、信頼感を保つて、良い式ができたこと、 これで、故人にも顔向けできると、涙ながらにおたすかに送ることができました。</p>