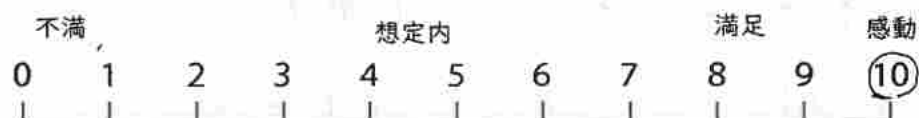


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.レポート 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

○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 松下光明さん) 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( 松下さんに説明してくれました )

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.絶対がない 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 松下光明さん) 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

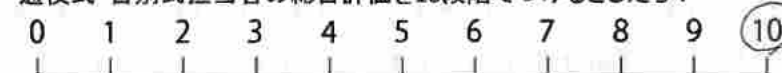
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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 松下光明さん 不明 )

- 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

理由( 1は方よいかもしれませんが、考慮が別の人のおかげになってしまった )

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( 声が聞き取りにくかった )

案内・献茶スタッフの対応は?

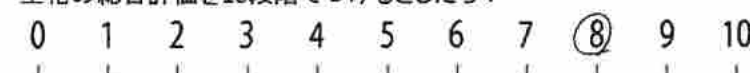
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

感心したスタッフは?(名前 松下さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 不明 )

○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( 浴室にタオルがなく、シーツが置いてあり、宿泊の時、)困ってしまった。 )

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( )

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

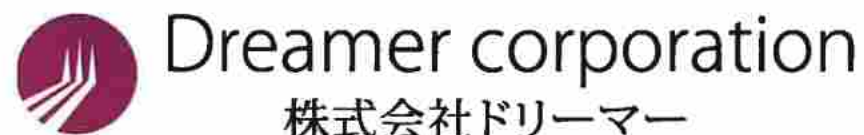
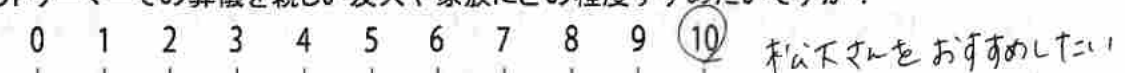
理由( )

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

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?



◎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。

運んでくれたりと、米田かなとゆうまで 助けられました。  
 式場のスタッフの皆さんも全員よくしてくださり、  
 また機会があれば、ゼムドリーマーさんでお願い  
 したいと思っております。  
 何より、木山下さんでよかったと思っております。  
 父も喜んでいて思いました。  
 本当にありがとうございました。

受付の用紙が2種類あって、整理しづらかったのが  
 統一して頂けたらうれしいなと思いました。  
 連名の印鑑、1名分の金巻紙に  して何名か書く  
 というのが、わかりにくく、言ってもバラバラになっていたの  
 参列者の ~~名前~~ ももう少しわかりやすくしてもらえたら幸いです。

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

式前日まで	初めてのことで、何もわからない私たちにも、親身になって
	寄り添った説明してくれたので、とても安心して
	お任せすることができました。
	わからずいことも質問しやすく、ちょっとしたことにも細かく丁寧に
	答えてくださるので不安はありませんでした。打ち合わせも、一切
	押し売りされることもなくこちらの意向を汲んでくれました。
	唯一、事前アンケートや写真等がどのように使われるのかの完成図 のイメージができていよいよ準備にしましたので、こちらが出来上がりの状態を しっかり把握できていればもう少しスムーズに進められたかなと思いました。 (アンケートの内容と写真がリンクするものを選択するなど)
通夜式当日	午前
	二階に連絡をくれました。
告別式当日	午後
	予想より大幅に人数が増えたことにも 迅速に対応してくださり、滞りなく通夜を 終えることができました。
告別式当日	午前
	私たちの子供の名前も覚えてくれていて、 まわりでちよちよるといってたくさん声をかけてくれました。
告別式当日	午後
	最後の最後まで寄り添ってくれてとても温かくあたたかくなりました。 棺にお供えするとき、父の大好きだった朝マックを買ってきてくれて、お菓子も好きで なものを...と選んでくれたり、コーヒーも温かいものを用意してくれたり、とても心の こもった対応に感謝しました。終わりにあとも、父の洋服のトップをきれいに洗 っておいてくれたり、こちらの持っている大きな荷物もご自分の車に乗せて