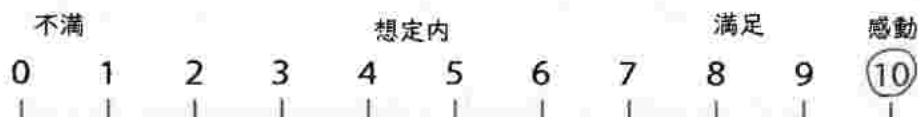


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 ()

お葬儀の前に他社も検討されましたか?

1. はい (検討した葬儀社バリエーション) 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 (自宅より近く、電話対応して下さった方が感じがとても良かったから)

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

(素晴らしいに説明してくれました。)

○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 白石佳寛) 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

(わかりやすく 素晴らしいに説明していただけました。)

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

(こちらの希望を1つ1つ 素晴らしいに聞きだししてくれ、実現できるように力を貸してくれました。)

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

(どのような事も的確に答えていただけました。)

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

(お話ししやあからう。)

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 白石佳寛) 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 (適度な距離感で接していただき 主人と最期の時間を)

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 (参列者の方にもご配慮いただき大変助かりました。)

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 (今後の説明をわかりやすくしていただきありがとうございます。)

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 (重畳している私共の気持ちに寄り添うように、素晴らしいに声をかけてくれました。)

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 福井 名前 白石)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由 (体格の良かった主人を 素晴らしいに移動させてくれました。)

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 (こちらの希望を(目が少し開いていたので...) 聞いていただきました。)

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 白石佳寛)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由 (優しく語りかけるような口調で 落ち着いた。)

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 ()

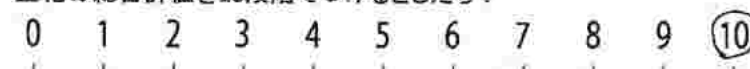
感心したスタッフは?(名前)

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 (明るい祭壇で、左右のバランスなどを考えて配置してくれました。)

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 (家族葬には良い広さだと思います。)

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 (注文しなかったかな?とは思いましたが、小さな子供達も食べてくれたので良かったです。)

- 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 (量も味も良かったです。)

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 (特になし)

○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。

式前日まで	突然の葬儀の手配で動揺している私共を優しく落ち着かせる口調で接していただき大変助かりました。主人は入院以来、1度も家に帰る事ができなかったのが「家の前を通ってもらえますか？」のお願いにも気持ち良く対応くださいました。ありがとうございます。会館への到着が遅くなったにもかかわらず、今後の打ち合わせ等をテキパキとしていただき感謝しております。
通夜式当日	午前 今後の打ち合わせをこちらの希望もお聞きいただきながら進めてくれました。迷った時は今までの例を出してくれて良い方向へ引っ張ってくれました。
	午後 家族・親族だけのお通夜でしたので気を使うことなく主人と最期の時間を過ごしました。困った時は的確なアドバイスもいただき助かりました。
告別式当日	午前 当日の予定とおりあおめていただきながら最期の別れをする私共に配慮いただき感謝しています。お棺等を移動させる際もきちんと声をかけていただき、告別式にむけての心の準備ができたかと思えます。
	午後 貴船苑よりの帰りに会館へ寄らせていただき、今後の流れを説明いただきました。お寺様への「ハフニング」はありましたが良い式になったのではないかと、思っています。

ご自由にお書きください。

このたびは、大変お世話になりありがとうございました。突然の葬儀の手配で何もわからない私共に優しく落ち着かせる口調で接していただき本当に助かりました。入院以来、1度も家に帰る事ができなかった主人を家の前まで連れて帰ってくれた事はとてもうれしかったです。ありがとうございました。^{「故人」}主人の事を書いてくださいと渡されました1枚の用紙は「なかなか記入できず、空欄のところもあるままでお渡ししました。私共の気持ちを察して、ご担当の方は私共の気持ちに寄り添って上手に聞きだしてくれましたので本当に助かりました。主人がどんな人だったか、伝わったと思います。気持ち的に会館中に居るのがつらくなり、近所のスーパーに出かけた時間がありました。その時ご担当の方は「ご主人様と一緒に居られる時間はあと少しです。側に居てあげてください」と。「ハッ」と気づかされた瞬間でした。ありがとうございます。葬儀の形は入それぞれだと思えます。予算はあまりありませんでしたが、私共らしいお式になったと思えます。ドリーマー様にお願いをして、主人の最後の「セシモニー」ができました事、本当に感謝しかありません。ありがとうございました。

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