

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自身、家族が会員だから ②テレビCMを見て ③ホームページを見て ④折込広告(かわら版)を見て
⑤人に勧められて ⑥リポート ⑦自宅から近いから ⑧病院・施設からの紹介
⑨その他()

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- ①式場のサイズ感 ②サービス、接客対応のよさ 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、設備のよさ ⑨施設の立地、近さ ⑩知人・友人・親族の口コミ
⑪ホームページの情報 ⑫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

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか?

(該当するものすべてに○をつけてください)

- ①式場のサイズ感 ②サービス、接客対応のよさ ③会員割引 ④葬儀の価格 ⑤スタッフの人柄
⑥事前相談 ⑦宿泊施設、設備のよさ ⑧施設の立地、近さ ⑨アフターフォロー
⑩その他()

○担当者について教えてください

打ち合わせ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(一ファースト 順序立てて 細かく説明して頂いたのがとても良かった)

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(会話の途中で、こちらから質問したことに丁寧に説明を返して頂き)

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(すぐに返答して頂けた内容は、ほぼ全てが良かったと思います)

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(生前の父の事にも配慮して頂き、感謝しています)

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(スムーズに 行き来する来賓も配慮して頂き、とても安心して)

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

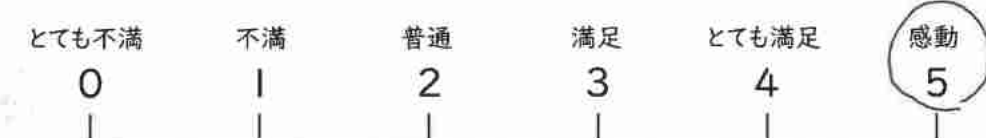
理由(今後、どうすればいいのかわかり、アフターフォローの手厚さもとても感心した)

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(自分以外の人の対応を見て、安心して相談出来ると思いました)

担当者の総合評価を教えてください



○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(遠方から対応して頂き、安眠まで何の心配もなかったです)

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 内田 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(とても丁寧に対応して頂きました)

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(とてもスムーズに、順序よく説明して頂き、とても良かったです)

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 松下 さん)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(とても落ち着いた声で、親族にも)

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 松下 さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 無し)

○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・生花演出は満足にいただける内容でしたか?

生花の総合評価を教えてください



理由(決して 盛大ではありませんでした、十分良かったと思います)

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(音ににくいのが、お借りしたドライヤーの送風口が邪魔でした)

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()

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(とても満足でした)

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()

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーを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。



Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

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。

ドリーム - 松山葬祭館を知るきっかけは イベントでの
館内見学と 会員制の中に 無料会員登録などがあることと
しっかり聞いたことから、今回 葬儀をお願いするきっかけにも
なりました。

式前日まで	どうしても 急逝した父を前にして、心を落ち着かせ様と思っても、内心 落ち着かない状態が 続いていった中、 その心情に配慮して頂きながら の お言葉掛け、 今思うと 本当に 且かりました。 ありがとうございます。	
通夜・式当日	午前	
	午後	
告別式当日	午前	気が張っている中、睡眠も浅く 起床後も 親族との間にも 重い空気が流れてました。 担当スタッフの 朝の挨拶を聞くと、 自然と 亡くなった父を 贈る気持ちに切り替えることが出来た様な 気がします。 本当にありがとうございます。
	午後	火葬の段取りも 事前にお聞きしていた内容、丁寧にご説明 して頂いたので、 何の不安もなく 取り行うことが出来、 本当に 感謝しかありません。 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