

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(いろいろな事でプラン外のリクエストをお願いをしたが、親切に対応していただきました。)

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(上記の通りですが、こちらの事情をよく理解していただき、ご提案もしていただきました。)

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(葬儀後のいろいろな手続をすべて事前に対応してもらえるように教えていただきました。)

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(10名程の本当に親族だけで、丁寧に対応していただきました。)

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(※通夜・告別式を行いませんでしたが、それについても理解していただきました。)

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

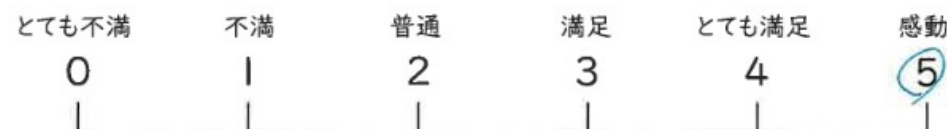
理由(※葬儀は西条市のお寺で行いましたが、お寺の段取りも非常によく進めていただきました。)

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(やはり人柄と誠実です。)

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(日付が変化する直前でしたが、ではきこした説明で分かりやすかったです。)

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 白石使寛 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(プロらしい、対応と施設設けのため、他の利用者に迷惑を掛けない対応でした。)

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(※湯灌はしていません。納棺の際、白石さんと二名の女性スタッフの方が丁寧に手伝っていただきました。)

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)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由()

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

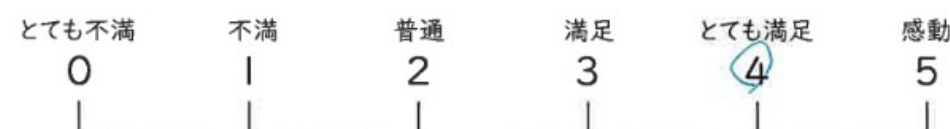
理由()

感心したスタッフは?(名前 白石) 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?

生花の総合評価を教えてください



理由(無理をお願いでしたが、対応していただきました。)

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()

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()

通夜・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()

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(プラン外のリクエストが多かったですが、貴社の規程内で上手にまとめていただきました。)

○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。

初めてのことで分からないことはかりでしたが、分かりやすい説明、
 話をしやすい雰囲気、落ち着くことができました。
 入院費など、予想外に出費が多かったこと、いろいろな事情でプラン外や
 想定外のことが多かったため、極力出費をおさえたかったのですが、
 貴社の規定内でできる限りの要望やご提案をいただき、本当に
 助かりました。
 ありがとうございます。

担当の白石佳寛 様には本当に感謝して
 おります。

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

式前日まで	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後