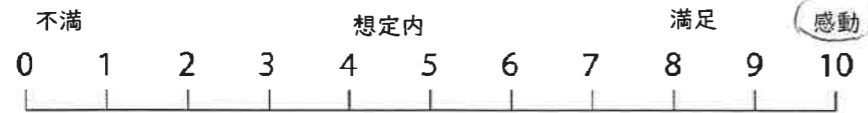


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.リピート 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 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・親族のロコミ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

理由 (期待以上に良かった)

○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 山本 純子) 2.いいえ
高野 香

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 (細かい事まで説明してもらったのでわかりやすかった)

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 (熱心に答えてくれたので非常に良かった)

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 (すごく知識豊富だと思った)

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 (スタッフ全員信頼できそうです)

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？

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤.非常に良い

理由 (葬儀の昼夜と対応丁寧な対応でとても良かった)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか？

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤.非常に良い

理由 (細やかな心遣いでとても良かった)

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 (奇麗に仕上げてもらい、有難く思いました)

司会者の対応はいかがでしたか？

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤.非常に良い

理由 (遺族の思いを代弁して下さる事で、うれしかったです)

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 (てきぱきと接客されていて、見ていて気持ち良かった)

感心したスタッフは？(名前 全員) 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 (思っていた以上にとても良かったです)

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 (ホッと気持ちよく過ごせて非常に良かった)

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 (値段も適正で、味も良かった)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤.非常に良い

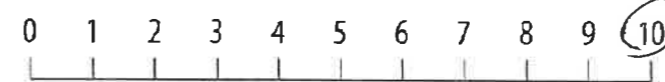
理由 (思っていた以上にとても感謝しました)

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 (なしです)

○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。



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

