

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 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 12. 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: 小橋さん) 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

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

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

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

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: 小橋さん) 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

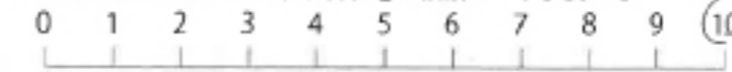
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

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?

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: 小橋さん 名前: 山本さん))

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由: 遠慮もして実家(寄って下り) ありがとうございました。

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

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: 山本純子 告別式名前: 山本純子))

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由: 以前 安葬時にも担当していただき、プロという感じがして安心感があります。

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

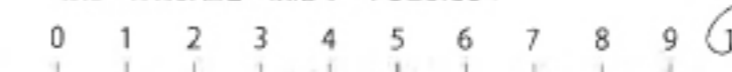
理由: 名前を覚えてなくて申し訳ないです。スタッフ親切にサポートしてくれました。

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:

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

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

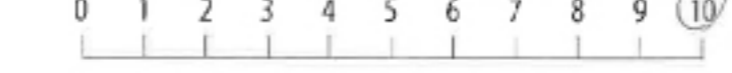
理由: 前日に頂いたお花と内容が合っていたので...

葬儀代金はどうか? ご不明な点はありましたか?

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?



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	<p>父が亡くなった日の電話で急いで中村の病院へ向かいました。 悲しみと不安と何とも言えない気持ちの中、病院まで迎えに来てくださり、 いた担当の小橋さんの姿を見て、何か気持ちが少し楽になりました。 ずっとこのころ病院での生活だったので、父を家に帰してあげたいという 気持ちを大切にしてください。遠まわしに家で父を連れて行ってください。 本当にありがとうございます。主人の心残りだったので、全部のウツは、この 日でいはいと、思いま。</p>
通夜式当日	<p>午前 子どもは病院での面会が禁止されていたため、この二年程会えなかった 息子。心おきなくお別れできるように、ゆくりと過ごさせていたが、 絵を描くのが好きなことを覚えていてくださり、「おじいちゃんに絵を 描いてあげてね」と、たくさんペンと色紙を買ってきてくれました。 本当にやさしい気持ちに感謝です。</p> <p>午後 お忙しい中、父の大好きな食べ物やのし物を用意してくださり、 とてもうれしかったです。 あいさつ状なども言葉にすることが苦手な主人から、いろいろ聞いてくださり、 素晴らしいものにいたしました。ありがとうございます。</p>
告別式当日	<p>午前 式場の入口でスライドを流していただきました。元気だったころの父との 思い出がたくさん思い出されて感動でした。 父の大好きだった雑誌。みんなで行きたかった旅行のチケットまで 作って用意してくださって... やさしいお礼の違いに涙ができました。</p> <p>午後 何もかも細かなところまで気を付けて下さり、とても良い告別式ができた と思います。これからまたお世話になることと思いますが、よろしく お願い致します。</p>

ご自由にお書きください。

車が大好きなお子さんにいつもやさしく声をかけてくださり、本当にありがとう
 ございます。式場に行くのは悲しい気持ちもあるのですが、小橋さんに
 会えるのを楽しみにしているようです。

私自身も小橋さんがいてくださると何か不安もはく。この3日間を過ごすこと
 ができました。

なれないセールにつかれましたが、いただいた足のリラックスシートが良かったです。

ありがとうございます。

いつも車の言葉をいっしょにしてくれてありがとうございます。

頭文字Dのマガを松山に帰ってから買いました。

3かんから買ったけど、おもしろかったです。

また会えるのを楽しみにしています。

