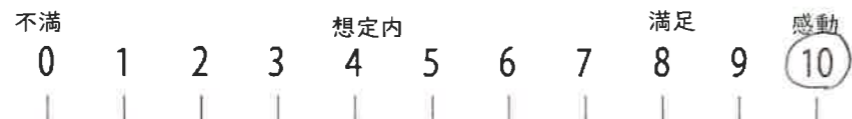


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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事前相談 ⑦宿泊施設のよさ ⑧一番近いから ⑨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

○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 池川さん) 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

理由

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

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

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

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 池川さん) 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

理由

通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

- 1.非常に悪い ②悪い ③普通 ④良い ⑤非常に良い

理由

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうか?

- 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

理由

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 池川さん 小松さん)

- 1.非常に悪い ②悪い ③普通 ④良い ⑤非常に良い

理由

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

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 山本さん 告別式名前 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

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

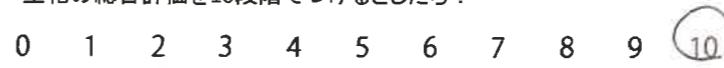
理由

感心したスタッフは?(名前 すべて) 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

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

告別式

- 1.非常に悪い ②悪い ③普通 ④良い ⑤非常に良い

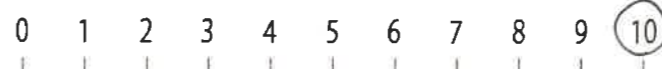
理由

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

○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。

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	事前相談は坂さんに対応していただきました。 やはり版のバンメシコートへのフマンは家で 対面して想像通りの話しやうで決め事が スムーズに進みました。
	亡くはった日からは、池川さんに担当していただき ました。病院から連れて帰る時に自宅の前まで 寄って下り故人が家とのお別れが出来て私も 安堵しました。
通夜式当日	午前 池川さんの導きにより、何事も段取り良く スムーズに決まり事が進んで行きました。
	午後 司会の山本さんも姉(故人の長女)といろいろ お話をしていただいて、姉も満足していましたし 感謝です。
告別式当日	午前
	午後 自宅に帰って祭壇を組んで飾ってくださった 坂さんと池川さん 暑い中ありがとうございます。

ご自由にお書きください。

先日は義母のお葬式に際し、大変お世話になりました。ありがとうございます  
ございました。私たちの話をじっくり聞いて胸の内を知って  
もらい、一連の行事を組み立て進行していただき、大変  
満足いく葬儀とほりました。

義母が田舎寿司を好きだったと言えば、棺の中へ一緒に  
納めていただき、最期のお別れの時には、好きだった  
演歌歌手の曲を流していただき、故人もさぞかし  
喜んでいただけたことと思います。

告別式当日の朝、控室の外で私たちの靴をきつと  
磨いてくださってました。まだお若い担当者の方が  
魅せる細かいところでの気配りにも驚きと感謝です。  
ここでは伝え切れない想いがいっぱいですが  
スタッフの皆様には、本当に心より感謝しております。  
ありがとうございます。