

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 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

理由

「全て案内してくれて、何一つとまらな事がなかった事です。」

○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 山本) 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「分からない事すべてにやさしくわかりやすく解答してくれて不安がなかったです」

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「事前に費用の概算を教えた事も良かった」

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「ベテランだと思いました。いろんな例も聞けました。」

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「色んな事を心掛けて下さり、頼りかたのある人です。」

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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) 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 兵頭 名前 三井)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

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 告別式名前 山本)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

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

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

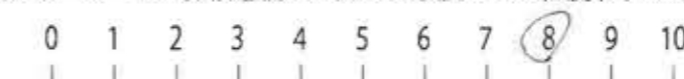
理由

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

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

○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?



Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

◎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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	<p>母の没後すぐドリーマーに電話をかけると本社にかかったのが ていねいな口調で案内をいただきお返しとまどいでしたが 頂度の時間に施設のほうへお迎えに来て下さいました。 その日はせまい部屋しかないと思われてましたが十分に 満足できる部屋で快適に過ごせました。次の日から大きい 部屋に移り何から何まで心配をしないで、ホテルにいる ような心地良さでした。担当して下さった山本さんにはいろ んな事を教わり何も心配なく当日を迎える事ができました 事ありがとうございました。</p>
通夜式当日	<p>午前 人が亡くなればいろいろ準備やらを人の手配を 準備もせんが、順をおって説明していただき、その通り に出来たので不安は何にもありませんでした。 何より納棺前の湯灌の案内をしていただき、母をきれいに若々 しく化粧も自然で送る事が出来た事が一番うれしかったです。</p> <p>午後 母は、今までで一番美しく変身させて頂き、今までの苦労 は何も忘れた、なかたかの様い何度も見たくなりました。 来てくれた人、皆がほめてくれたのも母のオマケの門出の旅立 だと、思えて心も軽くなりました。通夜も滞りなく、順調に進み ました。</p>
告別式当日	<p>午前 私達は何もする事もなく来てくれた親戚の対応だけでしたが 全てお任せでしたのも、ドリーマーさんのお陰と感謝しており ます。</p> <p>午後 母の親戚が多く火葬場へ行く人も多かったのですが、お守りの 手配等滞りなくしていただき、心配は何にもありませんで した。その後山本様には家の祭壇の準備から完成までお世話 最後まで何の不満もなく終わった事は感謝です。後の事も色々 教わり、助かります。</p>