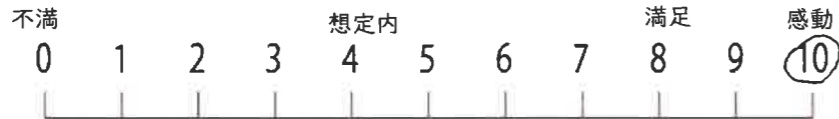


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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スタッフの人数 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 (親切丁寧な対応で良かったです。)

○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 池川 千紗さん) 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 (とても分かりやすかったです。)

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 (とても熱心に話を聞いてくれました。)

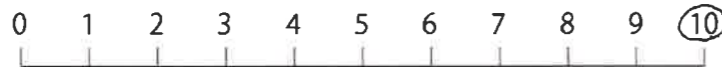
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由 (何を聞いてもしっかり答えられました。)

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 (とても良かったので指名したいです。)

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 池川 千紗さん) 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 (寄り添ってくれました。何でも話せました。)

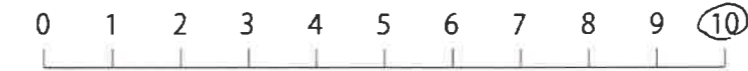
通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由 (何を聞いてもしっかり答えられました。)

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 (アフターケアもしっかりしていました。)

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
理由 (丁寧で良かったです。)

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 山本 名前 小橋)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由 (丁寧に話を聞いてくれて、説明もしてくれました。)

湯灌・納棺スタッフの対応はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由 (キレイにしてくださいありがとうございました。)

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 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
理由 (母の時もお世話になりました。丁寧で良かったです。)

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 (コーヒーを2回も頂きました。)

感心したスタッフは?(名前 池川 千紗さん) 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 (祖母のイメージ通りでした。)

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 (とてもキレイでした。)

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 通夜
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
理由 (相応だと思います。)

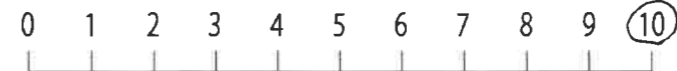
告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
理由 (相応だと思います。)

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 (特にありません。)

○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>担当の池川さんが何度も家に来て話を詰めていきました。時には、日に2回、家と会社を往復してくたこと感謝しています。</p>
通夜式当日	<p>午前</p> <p>午後 担当 通夜式が始まるまで、何回もシミュレーションに付き合ってくれて通夜後挨拶文もチェックしてアドバイスもいただきました。</p> <p>めぐリズム足パックはとてもありがたかったです。</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>エスカップ°を持ってきてもらい朝から元気出ました。 高知新聞も久しぶりに読んでよかったです。 この日も、挨拶文をチェックしてもらいました。</p> <p>午後</p> <p>式後のアフターフォローをしていただき 家まで来ていただき 今後の打ち合わせ、説明を聞きました。 また、昨夜ガソリンを入れた時、ガソリンスタンドにキャップ°を忘れたことを話していたら、池川さんがそのガソリンスタンドに行きキャップ°があることを確認してくれました。ありがとうございます、感謝しかありません!!</p>

ご自由にお書きください。

皆様のおかげで、無事に祖母を見送ることができました。
 祖父、母に続いて担当してもらいました。
 担当の方は、
 前日と違いましたが、親切丁寧に対応してもらい感謝しています。
 いろいろと相談しましたが、親身になって答えてくれてほんと頼りにしていただきました。式のシミュレーションに付き合ってくれて、挨拶文のチェックからアドバイスもいただきました。
 祖母の良さがしっかり出た、葬儀になったと思います。祖母も喜んでくれるはずですが、ほんとにありがとうございました。