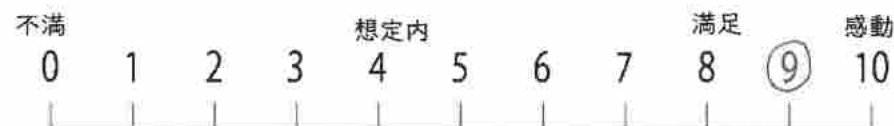


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(以前ドリーマーさんでの葬儀に参列した時 式場がきれいで良いと思っただけ)

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 ベルモニーさん) 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 5.スタッフの人柄
 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・親族の口コミ 10.ホームページの情報量
 ①その他(同上)

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

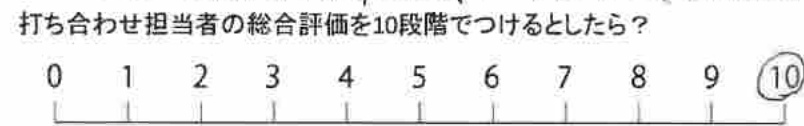
打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか
 ①はい(名前 坂さん) 2.いいえ

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(分かるふと、ほど質問にも細かく説明してくれました)

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(同上)

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(同上)

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(何事にも親切、丁寧、親身に対応してくれました)



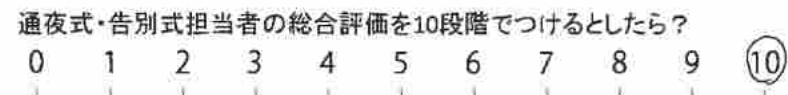
○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか
 ①はい(名前 坂さん) 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()

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
 理由()



○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 坂 名前 小松)
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
 理由()

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()

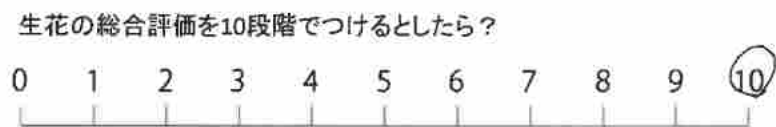
司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前 小松 告別式名前 坂)
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
 理由()

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) 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?



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(葬儀が立て込んで忙しかったとは思いますが、控室に髪の毛が残り、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(利用なし)

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(同上)

葬儀代金は どうでしたか? 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?



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。

このアンケート、同じような質問が多いです。
 回答が重複するので頭を悩ませました。

式前日まで	<p>控室が全て埋まっていた為、待機室に通されましたが、かなり狭く あまり居心地は良くありませんでした。 下下、その後は速やかに順番に部屋を変えていただき大変感謝してい ます。その都度お部屋を整えていただき忙しい目にあわせました。 こちらの都合もあり、お通夜を含め3日泊まることになったのですが、疲れも 出るから初日に帰宅しても大丈夫ですよと言っていたいただき、お陰様でゆとり 休むことができました。</p>
通夜式当日	<p>午前 朝食の準備まで用意していただき、おいしく、ありがたく戴きました。 毎日、コーヒーも新しいのに交換していただきありがとうございました。 故人への朝食も本人の好み通りの物を用意していただきました。</p> <p>午後 近親者のみの家族葬をお願いしたのですが、予期せぬ弔問客があること もあるなど、臨機応変な対応についても色々アドバイスしていただきました。 下。</p>
告別式当日	<p>午前 式の段取りを詳しく説明していただき、お葬儀、お焼香の仕方など、迷惑 がるす教えていただき不安感がなくなりました。 故人がお餅が好きだったことを伝えていたのですが、常識的な 質問にも 切り餅を、あさわさ焼いてくださり、棺に入れていただき ことに感激しました。ありがとうございました。</p> <p>午後 何事にも気配り、気遣いが感じられ、希望通りの葬儀が行えました。 葬儀後、自宅に祭壇をセットに来てくださる時、自宅を掃除する時間を 空けていただき助かりました。お忙しいところお待たせして申し訳あり ませんでした。</p>

このアンケートをホームページ、クチコミサイトで紹介してもよろしいでしょうか？
 かまわない・イニシャル表記ならかまわない・掲載しない