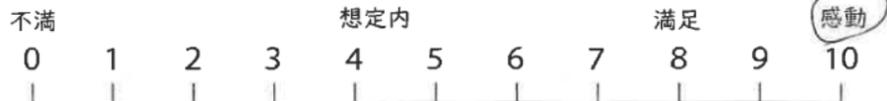


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(該当するものすべてに○をつけてください)
 1.会員 2.近いから 3.事前相談 4.人にすすめられて 5.リピート 6.かわら版 7.ネット検索
 8.チラシ 9.TVCM 10.ホームページ 11.施設の紹介 12.病院の紹介 13.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 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・親族のロコミ 10.ホームページの情報量
 11.その他 (父の時に良くして頂いたから)

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 (父の時以上に良く扱っている)

ご覧になったことがあるもので、印象に残っているものはありますか?(該当するものすべてに○をつけてください)

1.TVCM 2.ホームページ 3.かわら版 4.会員チラシ 5.保険チラシ 6.樹木葬チラシ
 7.スーパーなどでの案内(ガラガラ抽選会など) 8.ドリーマー看板 9.その他

○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 横山さん) 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 (ハキハキとしてわかりやすい)

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

理由 (やさしく親身もリラックスできた)

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

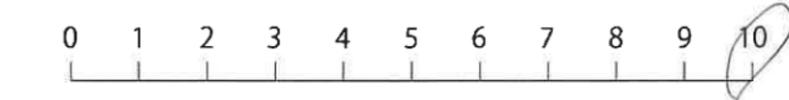
理由 (何にたいしてもしきはきと答えてくれた)

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

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 横山さん) 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 (やさしく遺族の身になって対応してくれた)

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

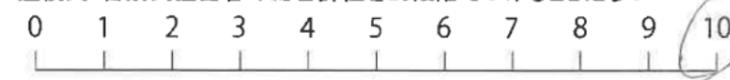
理由 (案内、進行、司会 すごくいい)

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

理由

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

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 名前 喜多)

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (ていねいに対応していただいた)

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

理由 (やさしく、ていねいにしていただいた)

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 和子 告別式名前 山本 和子)

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

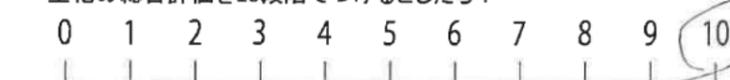
理由 (気づかいがすごくあったから)

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 (母の好きだった色とかを中心に飾り付けいただきすごく良かった)

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 (建物内どこも掃除がいきとどいて気持ちいい)

料理の味・値段はいかがでしたか?

通夜 味も良かったし値段も

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (味が良くて値段も手頃でした)

告別式 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

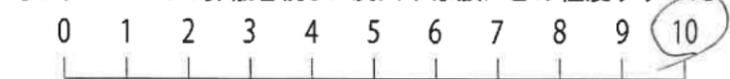
理由

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?



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はありません。
 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	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

ご自由にお書きください。

すごく始めから終わりまで丁寧に対応していただき、
 緊張もせずリラックスしてあることが出来、良かったです。
 細かい所まで気づかいしていただきありがとうございました。

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