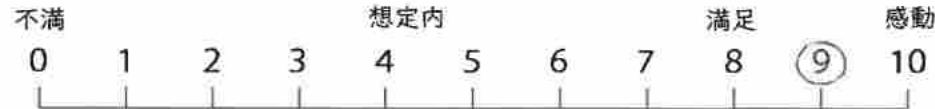


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 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・親族の口コミ 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( )

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 小橋さん ) 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.絶対がない 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?  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ⑩

○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 小橋さん ) 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( )

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?  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ⑩

○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 小橋 )  
 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 告別式名前 )  
 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?

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ⑩

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?  
 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( )

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?

0 1 2 3 4 5 6 7 ⑧ 9 10

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ではありません。  
 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。

ご自由にお書きください。

葬儀のみならず、四十九日法要に関する事、お墓のことまで  
 相談にのっていただき、ここまでやっていただけなのかと感心し  
 ました。細かいところまでいきとどいた対応に感謝申し上げます。

式前日まで	
通夜式当日	午前
告別式当日	午後

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