

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()

○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 池田 千紗) 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 池田 千紗) 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?(お葬式ご依頼時・お迎え前の連絡時・以後のやり取り・その他)選択可

- 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 横山)

- 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 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()

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

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

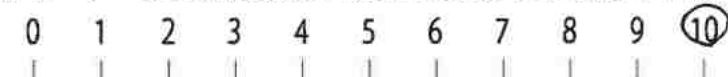
理由()

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?



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。

式前日まで	第1連絡のコールセンターから、ドライバー中村葬祭館への連絡のあと、こちらへ連絡があるとの事でしたが、何か何かこなかったのので、直接中村葬祭館へ連絡をしました。準備等もあつたと思いますが、とりあえず連絡していただく方が良かったのかなと思います。(連絡がなかったらどうの不安だったの?) お合帳担当者にも丁寧な説明ややさしい配慮もあり、順調に準備ができました。何度も何度も、自宅に足を運んで下さり、とても感謝しております。
通夜式当日	午前 式場の飾りつけや、フォトランスでの写真やスライド等の展示も素晴らしい、感動しました。遺影写真も素晴らしいものに仕上げてください。よかったです。 午後 スタッフの皆様のお対応等も丁寧で、安心して、式を行なうことができました。 会食会場での接待も、無理な要望にも、快く、応じていただき有難かったです。 痛伯部屋への父へのお供え等も、好物をお供えしていただき、とても感謝しております。痛伯も快通に遊ばせていただきました。
告別式当日	午前 通夜当日と同様で、対応も丁寧にしていただき、安心して、送迎することができました。 午後 会場での会食の接待も、丁寧にしていただき、とても感謝しております。自宅に帰ってから、お供え等、丁寧に説明していただき、安心しました。49日の法要の取りも、していただき、有難うございました。

父が亡くなってから、葬儀まで、時間がたくさんおりましたので、ゆくり、準備ができました。その都度、池川さんには相談させていただき、また、何度も自宅に足を運んで下さり、丁寧に対応もしていただき、本当に助かりました。
写真も、あれも、これもお渡ししましたが、たくさんビデオに入れていただき、心に残るものとなりました。
父のお供えも好物を用意していただき、また、お棺にも好物を入れて下さり、父も大変喜んでおられる事と思います。
自分達には出来な事をたくさんしていただき、本当に、本当に、感謝の気持ちでいっぱいです。
お陰様で、全体を通じて、遺族として、心残りなく、送り出す事ができました。
本当に有難うございました。

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