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

とても不満 0　不満 1　普通 2　満足 3　とても満足 4　感動 5

○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)自身、家族が会員だから　2.テレビCMを見て　3.ホームページを見て　4.折込広告(かわら版)を見て
5.人に勧められて　6.リピート　7.自宅から近いから　8.病院・施設からの紹介
9.その他(　　)

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)
(1)式場のサイズ感　(2)サービス、接客対応のよさ　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、設備のよさ　9.施設の立地、近さ　10.知人・友人・親族の口コミ
11.ホームページの情報　12.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

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか？
(該当するものすべてに○をつけてください)
(1)式場のサイズ感　(2)サービス、接客対応のよさ　(3)会員割引　(4)葬儀の価格　(5)スタッフの人柄
(6)事前相談　(7)宿泊施設、設備のよさ　8.施設の立地、近さ　(9)アフターフォロー
10.その他(　　)

○担当者について教えてください

打ち合わせ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(急な日程でしたが丁寧に対応して頂きました)

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(お湯かんについてとか、棺に入れたい物等相談にのりよく対応して頂きました)

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(全ての質問にあいまいな返事は無く安心できました)

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(教師であったこと・踊りが好きだったこと等とても大事に皆が思い出を分かちあえるよう対応して頂きました)

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(住職さんと進行の方との間に何かあった様で式途中間が合いてはいました。特に不満という訳ではないのですが気になったと言えばそこだけです)

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(葬儀に来られなかった方へのお返しの仕方や初七日以降の法要の仕方など、わかりやすく説明表記して頂きました)

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(父の時も担当して頂きましたが、心の通った対応をして頂き大変感謝しております)

担当者の総合評価を教えてください

とても不満 0　不満 1　普通 2　満足 3　とても満足 4　感動 5

○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(私には1く娘が対応したのですが非常に良かったとの事でした)
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(こちら側の時間を優先して頂き、家にも寄っていただき感謝しております)
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(綺麗にしていただいて又、好きな口紅の色にまで心を寄せていただき感動しました)
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 坂　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(わかりやすく　耳障りも良く　とても良かったと思います。)
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(細かい心配りをしていただいて来ていただいた皆様も満足されていたと思います)
感心したスタッフは？(名前 皆様)　不満に思ったスタッフは？(名前 おりません)

○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・生花演出は満足をいただける内容でしたか？
生花の総合評価を教えて下さい

とても不満 0　不満 1　普通 2　満足 3　とても満足 4　感動 5

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(母と共に泊まらせていただきましたが、ゆったりと過ごせました)
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(　　)
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(デザートもあり皆おいしくいただきました)
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(よくわからないのですが、全体的に値上がりしたのかな？と思いました)

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーをどの程度すすめたいですか？

全くすすめられない 0　すすめられない 1　2　3　すすめたい 4　とてもすすめたい 5

◎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。

Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

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		前のページに殆んど書きましたので、特に書くことはありません。すみません。 皆様大変なお仕事だと思いますが、常に故人とその家族に心を寄せて私達が思う以上に母の人生を素晴しく彩っていただきました本当にありがとうございました昔の中村小学校では？と思われる写真など使って下さり、短い時間の中で良くここまで母の人生に寄り添っていただけたのかと、驚き感動しました。 重ねてお礼申し上げます。 母の人生最期のイベントを素晴らしいものにしていただきありがとうございました。
通夜式当日	午前	
	午後	これからもスタッフ御一同様、頑張って下さい!! ※本来右ページに書くべき内容ですね。スミマセン。
告別式当日	午前	
	午後	

ご自由にお書きください。

母の葬儀を、母と言う人を偲べる式にして頂き
ありがとうございました。
親族一同心より感謝申し上げます。

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