

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 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 11.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()

○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 秋山 柚緒) 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(1717 際 に 説明 して 便宜 非常に 分かり やす かつ た です)

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(葬 前 日 - 葬 終 日 迄 最 高 の ご 知 心 を 以 て 行 っ て 参 り ま した)

担当者の総合評価を10段階でつづけるとしたら?



○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(急 な 名 刺 の 字 の 変 更 の 対 応 に も 心 を こ へ て 対 応 して 頂 き 参 り ま した)

寝台車のお迎えスタッフの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(通 常 に 使 用 し て 高 速 の 送 迎 を 承 り 参 り ま した)

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()

司会者の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(思 い 出 事 務 力 を 持 ち 参 り ま した)

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(母 の 最 後 に 手 づ け 思 い 出 を 作 り ま した)

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(式 場 が 少 し 寒 い の が あり 参 り 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()

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?



◎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

ご自由にお書きください。

スタッフの対応・言葉遣い・部屋の不備など、気になったことがありましたら何なりとお書きください。私達はより良いサービスの提供を目指しております。スタッフではわからないこと、気づかないことを教えてください。

式前日まで	松山方面からだと、私カートを知らないだけで（この申請書に書いてあるから）、 Uターにして下さることになり少し不便を感じました。
	部屋はおと夜に、おんてかそろ、ており、父が、寝と判するには、 何ら不便を感じません。
通夜式当日	午前 スタッフ様からの打ち合わせ、ご説明等おおく丁寧で、 不安が一杯な私たちにからすもすこく勇気づけて頂けましたと 思います。
	午後 急な対応も嫌な顔一つせず対応して頂戴した事。 又、一つ一つわかりやすく私たちに為すべく対応して頂戴した事 感謝で一杯です。
告別式当日	午前 式でのサプライズ（母の好物で（たらん寿司を）をして頂いた事。 又、感動のできる司会の方のご言葉、ありがとうございます。
	午後 最後の最後まで、私達客の方々の為にも、又母の為、一生懸命、ご挨拶に 対応ありがとうございます。 私でしたら、そこまでできない事だと思ひます。母の最後にはいい式が 出来、喜んでくれていると思ひます。