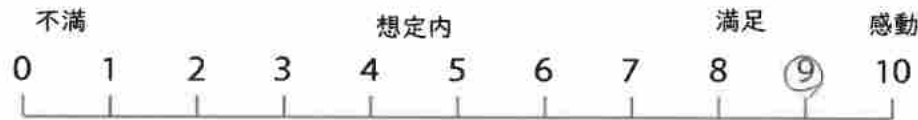


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.レポート 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 ①その他(会員だったため)

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 (話も分からずお電話したのであが、とても親切に答えて下さいました)

○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 秋山 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 (親切に何度も、分からない事を教えて下さいました)

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 (丁寧に何度も聞いた事を答えて頂きました)

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 (宗派の事など、いろいろ答えてもらいました)

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 (とても親切な方で、お礼がいかにも嬉しかったです)

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?



○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 秋山 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 (お墓の気持ちに寄り添って、お礼がいかにも嬉しかったです)

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

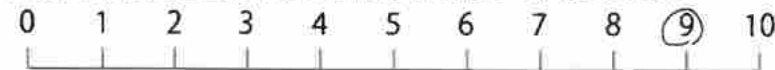
理由 (少しづつ進んでいました)

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 (時間的な余裕がなかったため、少しづつ進んでいました)

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?



○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 (夜中なのに丁寧な対応ありがとうございました)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(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 (同上)

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 (とても綺麗にしていただきました)

司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ()

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由 (落ち着いた対応でした)

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 (あまり見ていないのでわかりません)

感心したスタッフは?(名前 秋山 さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 なし)

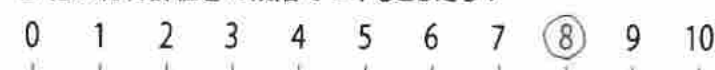
○式場・提供サービスについて教えてください

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?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由 ()

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?



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 (特にありません)

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 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()

理由 ()



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。

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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	葬儀の日程の関係で、長い間お世話になりました 間で、いろいろ気にかけてくれた事に本当にありがとうございました
通夜式当日	午前 中、くり通らせていただきました
	午後 お茶の準備ありがとうございました
告別式当日	午前
	午後 父の好物の品を用意して下さり、本当にありがとうございました。 毎日飲んでいたコーヒーを、父に合わせた事ができて、本当に嬉しかったです。 私達が気付かなかった事を、細やかに気付いてくれたスタッフの皆様には 感謝しています

長い間だったのですが、お世話になりました。

間、間々気にかけて下さり、とても安心する事ができました。

終わった後でも、いろいろな事を教えてくれた事に感謝して、頼りにさせていたと思います。

スタッフ皆さん、心親だったです。

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