

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. リピーター 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 菅華儀社) 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

(後悔のない葬儀をしてあげられました)

○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 才由 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 (1つずつ丁寧な説明でわかりやすかったです)

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 (故人の人柄や好みも理解しようとしてくれました)

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 (わかりやすい事柄にすぐに解答してくれました)

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

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) 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

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 (スムーズな進行でした)

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

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? (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 (迅速な対応に頂き満足しています)

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 (早い対応で お迎えに来てくれました)

湯灌・納棺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 (とても丁寧に 湯灌してくれました)

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 秋山 才由 さん 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 (感じのいい人柄で 話しやすかったです)

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

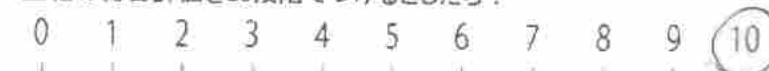
理由

感心したスタッフは? (名前 秋山 才由 さん) 不満に思ったスタッフは? (名前 いません)

○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?



理由 (胡蝶蘭の沢山あり とても華やかで美しい演出でした)

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 (とても清潔感があり 綺麗な部屋でした)

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 (おむすび 盛合せの 量も十分で満足です)

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 (皆さん、お美味しーといわれ 満足に帰りました)

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

○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。

ご自由にお書きください。

DVDの作成について、もし可能ならば、全国体会場の写真や兄弟8人の旅行の写真、
ひ孫達に囲まれた写真等、2枚提出して作成に伺います。

式前日まで	夜間の対応にも迅速に病院にお迎えに来て頂き ありがとうございました。打ち合わせ担当として頂いた 秋山さんの説明はすごく丁寧でわかりやすかったです。 1つ1つの決め事に対し後悔のない様にゆくり決める 事ができて、本当に良かったです。特に秋山さんは故人の 人柄や生き様を理解し、私たち遺族の気持ちもくんで 寄り添ってくれました。遺影の服装で迷っている時、秋山さんに この写真のままでいいという、と強く意見して頂き私たちも納得し ました。出来上がった写真は、普段の父の姿そのままだと思われ話しかけ たいような遺影に仕上がりました。的確な意見ありがとうございました。
通夜式当日	午前 湯灌の儀式は2人のスタッフの方にして頂きまして、 お2人共丁寧な対応でした。足の中足の間や細部 にも気を配りはから丁寧に洗って頂きありがとうございました。 最後に綺麗にあらばりとして頂き父も喜んでと思われ、 旅支度としてあげられて良かったです。 午後 小さな子供達も大勢いて騒い中、スムーズな進行で 通夜式を行うことができました。 食事の際のテーブルのセッティングもてきぱきとして頂き ゆくりと過ごすことができました。
告別式当日	午前 納棺の儀式も1つ1つ丁寧に説明して頂き 思い出の品も沢山入れてあげる事ができました。 父の大好きだった食べ物、飲み物をすべて用意して 頂きありがとうございました。父も大満足だったと思います。秋山さん 最後に瀬戸の竜田揚げを用意してくれていた事は感動でした。 午後 お天気もよく父の散歩コースとして慣れ親しんだ次場を 見ながら出棺できて、素敵な祭壇で、見送ってあげる事が できて本当に大満足です。秋山さんを始めスタッフの 皆さんのお気遣い、本当に感謝いたします。心穏やかに 葬儀を終える事ができました。ドリーマンさんにもお世話になりました。

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