

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 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

( 順序を教えてもらい非常にわかりました )

○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 横山 奈歩) 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

( 流石の好物をいれてもらいイメージが良かったです )

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

( 色んな希望をまもってもらった )

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

( 細かい事はこうしてと山崎さん私達に寄り添ってくれました )

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

( 相談しやすいから )

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 横山 奈歩) 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

( 色んな希望をまもってくれた )

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

( スムーズにいったと思う )

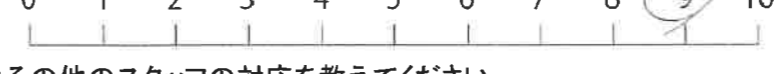
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由

( 分かりやすかったと思う )

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

( 寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(名前 木橋 名前 池川) )

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由

( 声だけでもしてもらい特に不満はなし )

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

( 快くおこなってくださり気持ちよくしてもらい満足です )

司会者の対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(通夜式名前 山本 純子 告別式名前 山本 純子 )

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由

( やさしい声でこちらも気持ちよくおこなっていただきました )

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

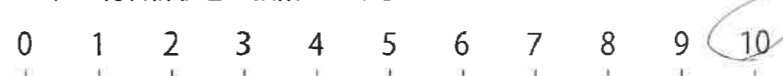
( 人が多くても丁寧に対応してくださるようでした )

感心したスタッフは?(名前 池川) 不満に思ったスタッフは?(名前 無し)

○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?

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?



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

( 無し )

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由

( 喜んで食べていたみたい (魚が新鮮だった) )

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

( 喜んで食べていたように思う )

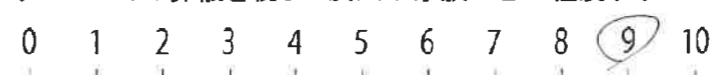
葬儀代金はどうでしたか? ご不明な点はありませんでしたか?

- 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

( 無し )

○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。

色々お疲れ様ばかりで困ってましたが横山さんの  
何でも聞いて下さい。と書いてくださり。心強かったです。

式前日まで	
通夜式当日	午前
告別式当日	午後