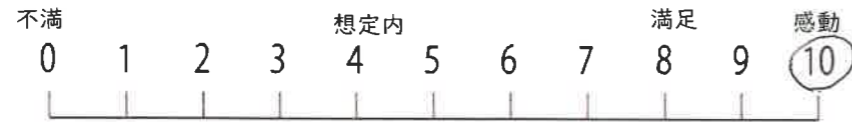


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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スタッフの人数  
 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 (広い空間なので落ち付いて行動が取りやすかった。)

○打ち合わせ担当者について教えてください

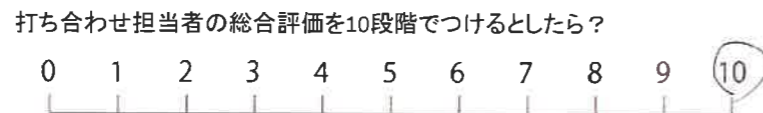
打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか  
 ①はい (名前 小橋さん ) 2.いいえ

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 (お話を聞いて落ち付いてお話を聞きやすかったです。)

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 (しっかり目標を合わせて気持ちを持って頂けました。)

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 (教える無理と承諾してもらったのでありがたいと思っています。)

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 (安心感があるから)



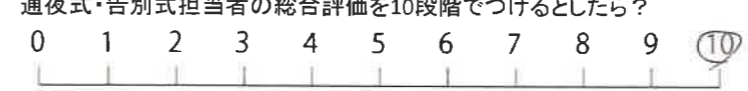
○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか  
 ①はい (名前 小橋さん ) 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 (家からドリーマーに向う霊柩車の中で静かに思い出してもらって良かったです。)

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( )

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 (何事にも真摯な対応に安心して次も迎えられました。)



○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 (手際よく丁寧)

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 (小橋) 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 (手際よく淡々とスピーディに動かれ安心してました。)

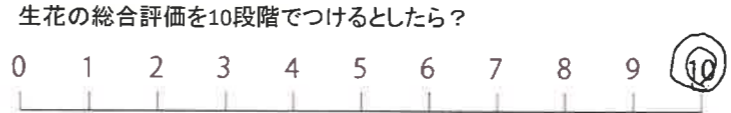
湯灌・納棺スタッフはいかがでしたか？  
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由 (こちらの気持ち汲み取っていただいていたのでありがとうございました。)

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 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 (ホールに入った時に優しく迎え頂き思い出さず話せて自身の感情をコントロールできました。静かに穏やかに声が安心しました。)

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 (私達に色々聞いて下さりありがとうございました。)  
 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 )

○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？

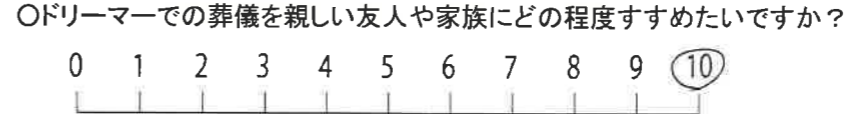


理由(式場に入った時の大きさと祭壇のすばらしい花の中心で咲っている母... 圧巻でした。ありがとうございました。)

式場・控室設備で気になったことはございますか？ 新威の壁も驚いていてとても感激していました。  
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

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( )



◎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。

式前日まで	
通夜式当日	午前 ----- ----- ----- ----- -----
	午後 ----- ----- ----- ----- -----
告別式当日	午前 ----- ----- ----- ----- -----
	午後 ----- ----- ----- ----- -----