

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

○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: 池田 千枝子) 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(ゆっくりして口調で、こちらの様子を見ながら説明をしてくれた)

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(いくつか例を出してくれたり、解かりやすいようにカウンセリングしてくれて)

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(こちらに知識がないので分かりませんが、不安になることはなかった)

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

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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: 池田 千枝子) 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

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

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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

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: 長瀬 名前 小松)

- ① 非常に悪い ② 悪い ③ 普通 ④ 良い ⑤ 非常に良い

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

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 告別式名前: 山本)

- ① 非常に悪い ② 悪い ③ 普通 ④ 良い ⑤ 非常に良い

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

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・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

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

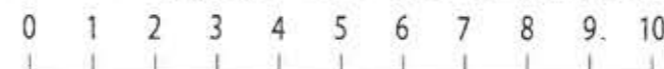
理由

- ① 非常に悪い ② 悪い ③ 普通 ④ 良い ⑤ 非常に良い

葬儀代金はどうか? 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

○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?



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。

式前日まで	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

ご自由にお書きください。

池川さんはじめ、他のスタッフの方も、でいねいで、安心して  
おまかせできました。