

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 (割引は別として、会員だったから。)

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 (落ち着いていて、信頼できると感じた。)

○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 坂さん) 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 (わからぬ事があれば、何度聞いても、丁寧に教えてくれる感じがよい。)

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 (受け答えをしている時の態度も好印象。)

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 (不足したことがない。)

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 (今回の葬儀に満足できたから。)

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 山本さん) 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 ()

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

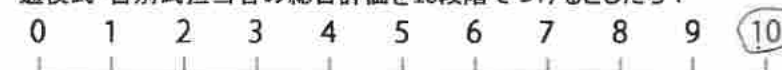
理由 ()

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 ()

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 ()

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 横山)

- ①非常に悪い ②悪い ③普通 ④良い ⑤非常に良い

理由 ()

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 (立ち合っていないので、評価できません。)

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 ()

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

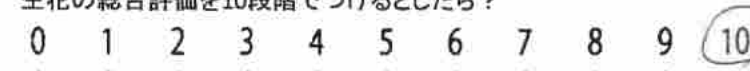
理由 (他の対応に忙殺されていて、評価できません。知りないから。)

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 ()

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 ()

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

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・ご感想を裏面にご記入ください。



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。

式前日まで	今回 最初から最後まで、私と打ち合わせをした坂さんが 落ち着いていて、信頼できる感じだったのが、とても良かった。 ゆからない事があって、何度聞いても気持ち良く対応して くれると思える所が良かった。 他のスタッフにも満足しています。 どうも ありがとう。 ホールの展示なども、十分に満足できるものでした。 とても良く作られていて、さすがプロフェッショナル。
通夜式当日	午前 _____ _____ _____ _____ _____
	午後 _____ _____ _____ _____ _____
告別式当日	午前 _____ _____ _____ _____ _____
	午後 _____ _____ _____ _____ _____

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