

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. 自身、家族が会員だから 2. テレビCMを見て 3. ホームページを見て 4. 折込広告(かわら版)を見て
5. 人に勧められて 6. リピーター 7. 自宅から近いから 8. 病院・施設からの紹介
9. その他()

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

1. 式場のサイズ感 2. サービス、接客対応のよさ 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、設備のよさ 9. 施設の立地、近さ 10. 知人・友人・親族の口コミ
11. ホームページの情報 12. 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

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか?

(該当するものすべてに○をつけてください)

1. 式場のサイズ感 2. サービス、接客対応のよさ 3. 会員割引 4. 葬儀の価格 5. スタッフの人柄
6. 事前相談 7. 宿泊施設、設備のよさ 8. 施設の立地、近さ 9. アフターフォロー
10. その他()

○担当者について教えてください

打ち合わせ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(こちらの意向にあったアドバイスで的確でした。)

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()

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()

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(丁寧に対応してくれました。)

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()

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

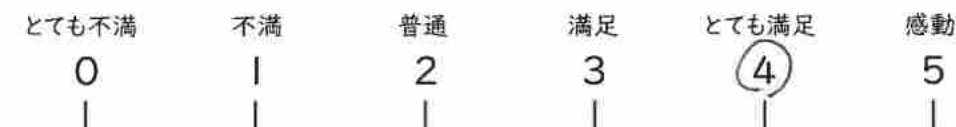
理由()

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(2年後に改めて葬儀を親戚でお願いしたい。)

担当者の総合評価を教えてください



○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 坂本 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(急な連絡にも対応してくれ、葬儀当日も早く来て、静かにしてくれました。)

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(一工夫して、お葬式がスムーズに進みました。)

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 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

理由(優しく、お葬式がスムーズに進みました。)

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(献茶の味が美味しく、入浴剤の匂いも良かったです。)

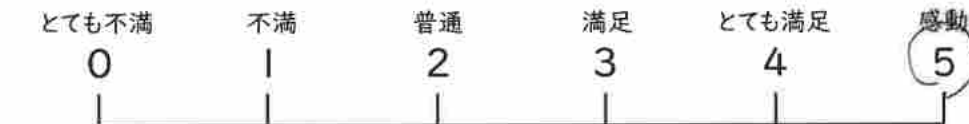
感心したスタッフは?(名前)

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?

生花の総合評価を教えてください



理由(母の好きな花で、とても素敵に飾っていただきました。)

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(冬場、暖房をつけると、朝起きて、お葬式が始まるまで、加温器が暖かいです。)

料理の味・値段はいかがでしたか?

通夜 理由(前回(1年前)葬儀の際に、お葬式がスムーズに進みました。)

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(お葬式が、1つづつ進んで、お葬式がスムーズに進みました。)

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()

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーを

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ではありません。
 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 前日	昨年、父の葬儀で心暖まる式を執り行ってもらい、強く印象に残っております。
	母と長い入院生活の中で共に年月を過ごしてまいりましたが、
	今にも力尽きそうになった時、母の手を握りしめていると一瞬、私を
	見つめ、別れを告げるかのように静かに目を閉じました。
	幼少の頃からの思い出が走馬灯のように頭の中に流れ、
	心をめくく、静々と葬儀の流れが決まっていきました。
	側で静かに寄り添うような対応で支えて頂いたこと、心よりお礼
	申し上げます。大好きな花に囲まれ穏やかな顔で父の元へ
	逝くことができ、残された者達としては安心して見送ることが
通夜式当日	午前 できました。ドリーマーの皆様には深く感謝しております。
	ありがとうございました。
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