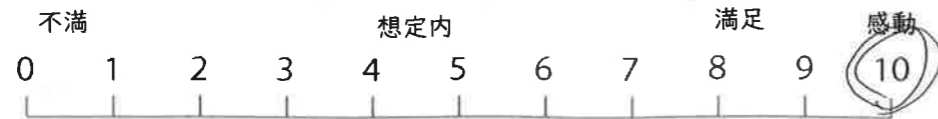


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(父親が3年前にお世話になりましたので)

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.スタッフの人柄  
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( )

○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ますか?

- 1.はい(名前 岡田直也) 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( )

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( )

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

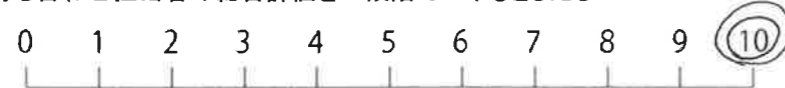
理由( )

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.絶対にない 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ますか?

- 1.はい(名前 ) 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( )

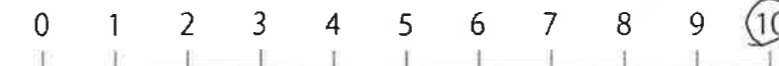
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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?

- 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 )

- 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( )

✓ 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 ) 告別式名前 )

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い  
理由( )

案内・献茶スタッフの対応は?

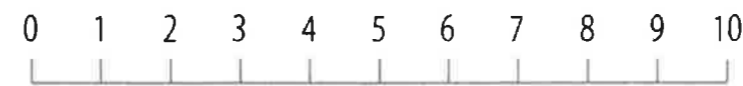
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い  
理由( )

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?

- ✓ 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( )

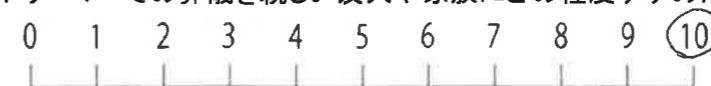
✓ 告別式

- 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( )

○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。

|       |  |
|-------|--|
| 式前日まで | とにかく、何もわかりません。全てが初めての事でしたので、お寺関係、費用等、岡田さんからとてもわかりやすく進めてくれたおかげで、全てを理解しながら、納得して直葬ができました。ありがとうございます。  |
|       |  |
| 通夜式当日 | 午前   |
|       | 午後   |
| 告別式当日 | 午前<br>母親が霊柩車に乗って、火葬場に着くまで、ずっと話しかけてもらって、おちついていられたと感謝していました。<br>4人なのに大きな部屋を用意していただき、安心して、火葬を待つ事ができました。<br>霊柩車のドライバーが1059で天国へ行くんだと、後ろでなぞきました。 |
|       | 午後<br>火葬が終って、家に帰っても岡田さんから電話で、何でも相談してもいいとの連絡をいただき、ありがたかったです。  |

ご自由にお書きください。

岡田さんと葬儀費用等も、おめでたい時、柩をきめる時とをみたうモリがありませんが、岡田さんから「柩は、弟[ ]が三途の川を渡る時の船なので」と聞いた時、すごく感動して、しみとけるものがありました。その通り、立派な柩にして、柩に入った弟を見て、本当によかった...と思いました。また写真もとてもよくて、今にもしゃべりかけてきそうで、あたたかい弟[ ]そのものの写真にできていて、皆、感謝していました。

直葬で、少人数で送りました。すごくよかったと感謝しかありません。父の葬儀の段取りをした姉が不在だったので、私がまたか、人生で葬儀の段取りなど、するとも思わなかったのですが、岡田さんのおかげで、何も迷う事なく出来ました。姉からもほめてもらいました。弟[ ]がきれいな着物を着て、きれいな柩に入って、きれいな顔で、旅立つ事ができて本当に良かったです。ありがとうございました。