

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レポート 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いますか?

- ①はい (名前 伊藤さん 小野さん) 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

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

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

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(対応が良いため)

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) ) 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

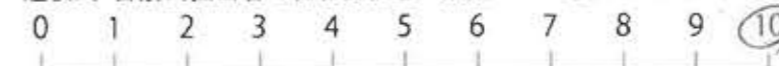
通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

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

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 名前

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

理由(ていねいにしてくださり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? 名前

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

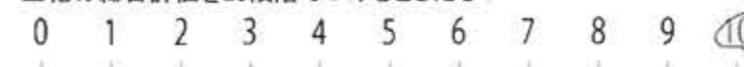
感心したスタッフは?(名前)

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

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

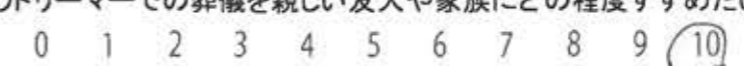
告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤非常に良い

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?



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。

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。

故人を含め参列した人も身内にとっても  
 ありし日の姿を思い浮かばせていただきありがとうございます。  
 写真やDVDなどお忙しい中でのお仕事大変だった事でしょう。  
 とってもあばらしい通夜告別式をしていただきまして  
 ありがとうございます。

感謝します。

(スタッフの方々、控室の清掃、洗面所、風呂場、トイレ等、<sup>ゴミ類</sup> ~~ゴミ~~ ゴミの分別ケースなど、可みずみまでおじょうけいが見られ  
 感じられうれしかったです。おつかれさまでした。)

小野さんありがとうございます。