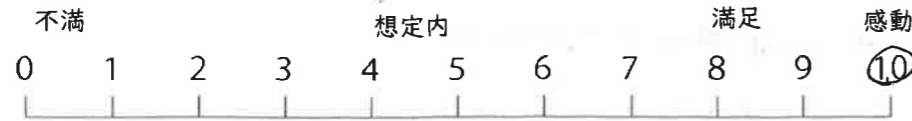


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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( )

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(主人の兄、兄嫁を利用し、良かった)

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)小野 ) 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いますか?

- ①はい (名前)小野 ) 2.いいえ

司会者のお名前がわかりません。(バツバツとしか聞き合いません)

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)小野 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?

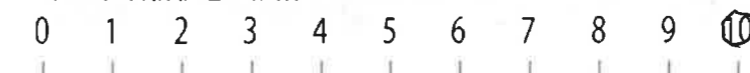
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
理由( )

感心したスタッフは?(名前)小野 ) 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( )

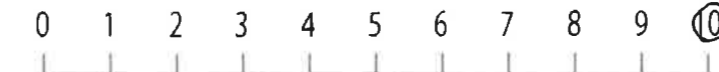
告別式

- 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( )

○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。

ご自由にお書きください。

スタッフの皆様にもお礼申し上げます。  
名前を確認できず、訂正事項ができてしまった  
皆様、良くして下さい。ありがとうございます。

式前日まで	亡くなった姉の娘が車椅子で最後のお別れに来たとき 車椅子の車輪にカバーを掛け、段差を無くしたり、早く対応して 下さった。 娘が姉のそばに近づく事が出来た。感謝!
	午前
	午後
	午後
	午後
通夜式当日	午前
	午後 小野さんかタブレットでお別れの文面を作成し、 素敵な映像を見せて下さった。(文面の綴りに感動!) 涙しました! 小野さん、ありがとうございます!
告別式当日	午前 当日、告別式のスクリーンで映し出して下さり、対応の早さに 感動しました! 通夜の時に亡くなった姉の友人達が持ってきてくれた 写真を入りに置いて下さり、ありがとうございます!
	午後 翌日、事細く分かりやすく清算して下さい。明確に感心 しました。