

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 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 松森 啓佑 ) 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( 一つ一つに説明して下さい。わかりやすかったです。 )

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

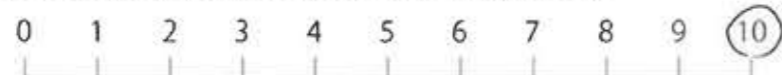
理由( 遺体の腐敗を進行させないための対応が有ほりしかったです。 )

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( どの葬儀でも良かったです。 )

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 松森 啓佑 ) 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?

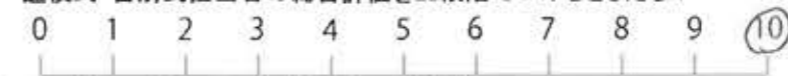
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

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( 祭壇の設置や葬儀後の手配など、最後まで細やかな配慮がありました。 )

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? 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( 金銭的負担が迅速かつ丁寧で、誠実さが感じられました。 )

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

理由( )

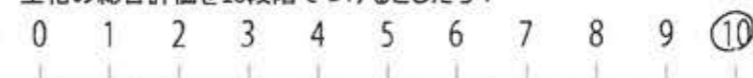
- 案内・献茶スタッフの対応は? ①非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由( )

○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( )

- 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

理由( )

○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。

式前日まで	<p>お通夜と葬儀が中二日空いたので、ゆくりと打ち合わせができてよかった。 遺体の顔の心配も別々だが、担当者の松森さんが最善策を考えて 下さり、安心です。 わかる事も一つ一つ丁寧に説明して下さい。当日でスムーズに準備 して下さいと思います。</p>
通夜式当日	<p>午前 午後からの式でしたが、前もって段取りや説明等スムーズで、 余裕を持って式に臨む事ができています。スタッフ担当者様のお陰です。</p> <p>午後 棺の中に入らぬ物を親身になって考えて下さり、好物の食べ物を 紙に包んで入れて下さり、工夫して下さい ありがとうございます。</p>
告別式当日	<p>午前 葬儀会場にてパネルを引さのりして飾って下さり、有場の花飾の 位置も工夫して下さい 「心配」に感じました。</p> <p>午後 葬儀がスムーズに行われ、司会も進行のスタッフの方も余裕 しかったです。 お通夜気持ちよくお過ごし下さい。対応もして下さり、ありがとうございます。</p>