

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 6. スタッフの人柄 7. 事前相談 8. 宿泊施設のよさ 9. 一番近いから 10. 知人・友人・親族の口コミ 11. ホームページの情報量 12. 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

○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 吉田 幸佑 氏) 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

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 吉田 幸佑 氏) 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

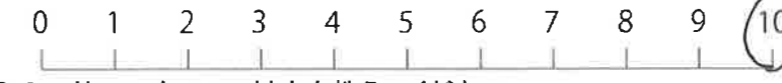
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

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

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? 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

名前 吉田 幸佑 氏

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

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

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 吉田 幸佑 氏) 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

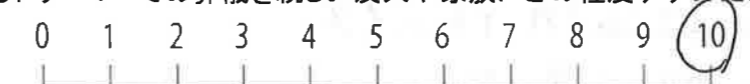
- 理由()

- 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

○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
・式までの友引が重なり長い日々、スタッフの吉田幸佑さんが
ずっとアドバイスをしてくれて助かりました。

通夜式当日
午前
・お花・盛りかごの何度も変更でしたが対応してくれて
助かりました。
・湯灌のまいいにお礼をしました。
(お礼の気持ちよかったと思います。ありがとうございました)

午後
・通夜の終了後の挨拶も年寄りのまいいへの変わりには
お孫に変わる事に賛同してくれて協力してくれてうれし
かったです。
・食事の味もおいしかったです。

告別式当日
午前
・家族間のいざこざを徹底的に繋がりでしたが、担当の吉田さん
の気配りを聞いて感謝です。
・揉める事もなく、お母さん安心していらさうと思います。
・告別式の終了後の挨拶も、もう一人のお孫さんがお事
がたか、お母さん家族が来たと思います。

午後
・後日、何度も家に来られたアドバイスを
家族への労り助かりました。
・家族が担当してくれて吉田幸佑さんは、家に帰ったり
寝ている人だらうか？と言っただけ、お世話をしてくれて助かりました
ありがとうございました