

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?

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. ⑥-⑧-⑨-⑩ 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

○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

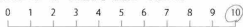
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

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. 絶対にない 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 吉田さん) ) 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( )

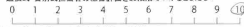
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

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?(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( )

霊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) 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?

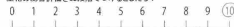
1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い  
理由( )

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(祭壇前のお花を活けていけてくれました)

式場・控室設備で気持ち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?

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

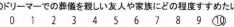
告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い  
理由(おにぎりに 大きめに あつあつとありませんでした)

葬儀会場はどうでしたか? ご不明な点はありませんでしたか?

1. 非常に悪い 2. 悪い 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。

今状の聞き取り内容よりまとまりよく聞き取って、作成していただきました。  
 会場のお花選びや 最後のお別れの時に、お母様が涙を  
 拭いてくれたところに 細やかな対応を感じました。  
 初めの葬儀の時に ゆかん をお母様が迷っていましたが、  
 打ち合わせ時に 準備していただきました。 行いしよかったです。  
 これも丁寧に 体や髪を洗っていただきました。 見えてくるこころ  
 まで 大変おつてです。

宿泊時の 女性スタッフの 細やかな 初めのある言葉が  
 ついてます。

家族の心に寄り添ってくださる 対応をしていただき、  
 大変 満足してあります。 ありがとうございました。

式前日まで	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後