

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(近所から) )

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  
 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(事前に相談してあったので) その時の対応も良かった )

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 藤田 洋子) 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( ) )

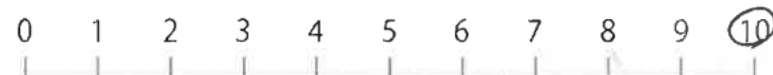
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 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(ここで葬儀があることは嬉しいので) )

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 藤川 恵) 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( ) )

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( ) )

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( ) )

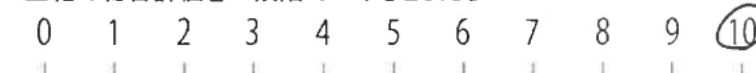
感心したスタッフは?(名前)

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  
 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( ) )

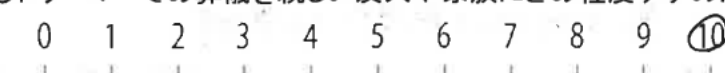
告別式

- 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	<p>午前</p> <p>午後</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>午後</p> <p>芥川さんをお願いして 家族写真(父の姿)を撮っていたんです。長年経ったばかりで、差し支えないと判断しての事。あらかじめ 撮る時の手間があればよかったかな。(急いでお願ひしたため 答列者の方のおはねが 乱分でしたの2"…)</p>

ご自由にお書きください。

- ・ 生前の郵画を流して頂けてうれしかったです。お父さんの声の聞けるので
- ・ 又、女子物(酒、寿司、お肉のたこ)を準備して下さい、お棺と一緒にお送り下さる御配慮、大変ありがとうございます。皆も喜んでいました。
- ・ お礼の郵画をQRコードで読み取れる事がおほらしいです！私の友人(高校、中学時代)達の多くは新居浜を離れていて、今回の葬儀の事を新居浜在住の友人から聞いてきたと、お父さんのLINEメールをお見分頂戴した。その際、この郵画を添付させて頂きました。
- ・ 様々な事をしんどくやらなければならぬ... 5年先の事を相談以来、御縁と信頼関係ができていたドリーマー戸田さん、若い芥川さん、御二人の心をあて丁寧にすすめて下さり、おかげで、きちんと送りこびでき、満ちた気持ちで、父を慰める事ができています。お電話にありがとうございました。

このアンケートをホームページ、クチコミサイトで紹介してもよろしいでしょうか？  
 かまわない・ イニシャル表記ならかまわない・ 掲載しない