

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

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 (割引があり助かりました。)

○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 啓佐) 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 (でいいに説明してくれました。)

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 (こちらの話を聞いてくれ、細かいアドバイスをしてくれました。)

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 (悩んで考えると詳しい事を説明してくれました。)

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 (こちらの話をよく聞いてくれ相談して良かったのでお願いしたいです。)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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 啓佐) 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 (こちらの話をよく聞いてくれた。)

通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (でいいにわかりしてくれスムーズに進行した。)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (祭壇をでいいにしてくれた。)

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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?(お葬儀ご依頼時・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 (でいいに対応してくれた。)

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 (的確に対応してくれた。)

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 (身度、死化粧でいいに綺麗にしてくれた。)

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 (こちらの話を聞き、故人の事を思ふ言葉を司会してくれた。)

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 (でいいに挨拶をして対応してくれた。)

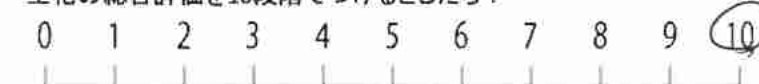
感心したスタッフは?(名前)

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段階でつけたら?



理由 (祭壇のバランスが good。)

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 (WiFiのつながらなかった。)

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 (味は良く美味しかった。)

- 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 (

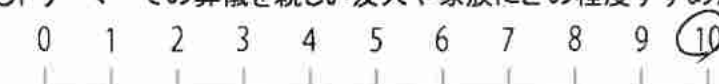
理由 (

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

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。

式前日まで	
	会員価格が3割 申し分なし良かった、 部屋に空調も良かった。テレビBS放送が、 なかつたのが残念 WiFiのつながりが弱かったのが残念です。
通夜式当日	午前 綺麗にでいかに納棺をしてくれ良かったです。 こちらの満足いくようにしてくれました。
	午後 通夜に来た人への接待をよくしてくれた。
告別式当日	午前 弔問に来てくれた人への接待をでいかにしてくれた。
	午後

ご自由にお書きください。

遺影についてできあがりか最初思っていたものと違っていた。着物の色が  
見本の色と違っていた。しかし作り直しをお願いすると心良く  
こちらの意見を聞き、思っていたものに作り直していただきました。  
でいかに対応していただきました。ありがとうございました。

母の生前の話しをよく聞き、葬儀での司会者が故人を  
しつこく話しを進めていただき 故人を偲ぶ事ができました。  
香典返しの葉書の文章も 故人の事をでいかに文章に  
していただき母の事を偲ぶ事ができました。  
担当の方には、こちらの話しをでいかに聞いていただき、  
滞りなく葬儀を終える事ができました。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