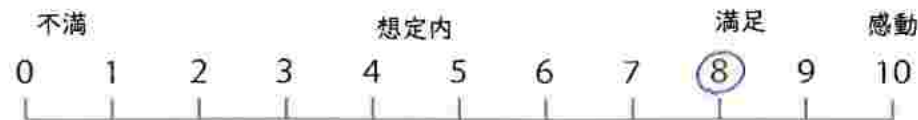


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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レポート 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 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 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  
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(新居浜市在住の親戚がいたため、その相合ははつと思っています)

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 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( )

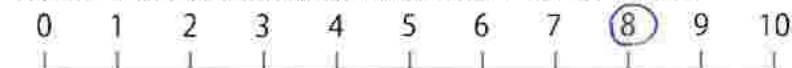
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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( )

X 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 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?

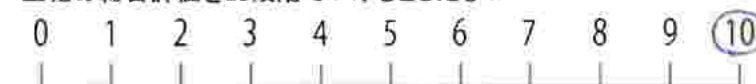
- 1.非常に悪い 2.悪い ③(普通) 4.良い 5.非常に良い  
理由( )

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( )

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?

- X 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( )

X 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  
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

電話対応がとても丁寧でした。  
遠方に住んでいたのに、電話でのお案内とほりましたか、  
しっかりと段取りしていただき、たいへんスムーズでした。  
全体を通して、

前もって電話で相談した際にも丁寧に教えていただき、ありがとうございました。

通夜式当日

午前

午後

いろいろはところに細やかな気遣いを感じました。  
湯灌がとても丁寧でした。

ご住職に話があることを前もって伝えていただきありがとうございました。  
スムーズに話をすることができました。

告別式当日

午前

午後

母の好きだったお寿司をお棺に入れるために準備していただき、  
たいへん嬉しく思いました。  
お花、プレジエントとてもよかったです。(大勢の方にもお伝えできず申し訳ない)  
生花もよかったです。(色もセンス) とても心にしみる飾りだったので  
ありがとうございました。(お花もセンス良かったです)

ご自由にお書きください。

ドリーマーさんには、父、姪、姉そして母とお世話にほりました。  
いつも  
心のこもったご対応に感謝いたします。

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