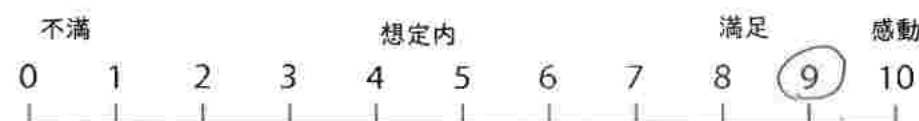


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(良いイメージを持っていた)

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 小笠原葬儀社) 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

①お葬儀に1人1人のお別れができていたこと、実際は、自由と帰る2.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) 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(色々とご迷惑をおかけしてしまいました。)

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()

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()

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) 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()

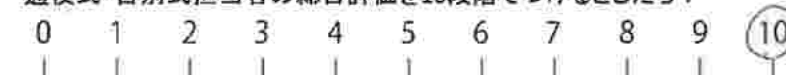
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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(早い時間にも、いつでもよく対応してくれました。)

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

理由(すぐに来てくれて、感じも良かったです。)

湯灌・納棺スタッフの対応はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い ⑤非常に良い

理由(きちんとして丁寧に対応してくれました。)

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)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い ⑤非常に良い

理由(良い対応だったと思います。)

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(ありがとうございます。)

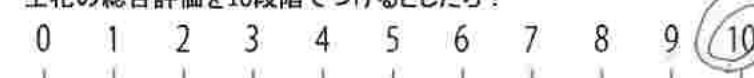
感心したスタッフは?(名前)

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(シンプルで、思った以上にきれいでした。)

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(静かで、やさしくなりました。)

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()

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

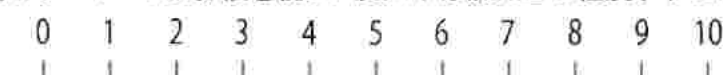
理由()

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(ないです。よくわかりました。安くしていただくと助かります。)

○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	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

1はじめで、山からな^い事ばかりでしたが、
皆さんが優しく、温かかったので、まるで夢の
ような時間でした。父も喜んでい^ることと思います。
式場も、式も実際は、思^いに添う形に
なり、とても感謝しています。

帰天すると、何一つい^らなくなるのだなあと、
実感し、迷^る心が何れも大切な事を感じました。
花をたくさん入れて、思^っていたのですが、か^って、
シンプルで、美しく、1つ1つの花を大切にできたので、
嬉しかったです。花の大好きな父が、とてもきれいだ^と
喜んでい^るようでした。式場も、やり^きり、祭壇も
ちょうど良く、1はじめの幸福の科学式でしたが、皆さんの
おかげで、光に満ちた式になりました。母へのあ^りげ遣^い
どうもありがとうございました。