

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自身、家族が会員だから ②テレビCMを見て ③ホームページを見て ④折込広告(かわら版)を見て
⑤人に勧められて ⑥リピート ⑦自宅から近いから ⑧病院・施設からの紹介
⑨その他()

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- ①式場のサイズ感 ②サービス、接客対応のよさ 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、設備のよさ ⑨施設の立地、近さ ⑩知人・友人・親族の口コミ
⑪ホームページの情報 ⑫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

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか?

(該当するものすべてに○をつけてください)

- ①式場のサイズ感 ②サービス、接客対応のよさ ③会員割引 ④葬儀の価格 ⑤スタッフの人柄
⑥事前相談 ⑦宿泊施設、設備のよさ ⑧施設の立地、近さ ⑨アフターフォロー
⑩その他()

○担当者について教えてください

打ち合わせ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()

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()

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()

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()

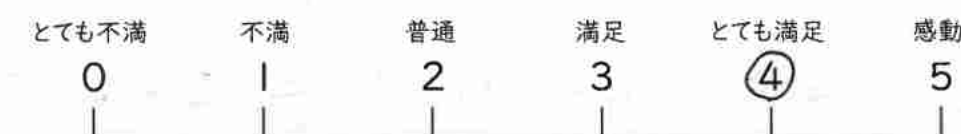
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い ②悪い 3.普通 ④良い ⑤非常に良い
理由()

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()

担当者の総合評価を教えてください



○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? 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 いません)

○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?

生花の総合評価を教えてください



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()

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーをどの程度すすめたいですか?



◎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。



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

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	宿泊について 普通のホテル以上に設備が充実していて、ゆっくりと過ごすことができていました。
	担当者との打ち合わせ こちらの気持ちに寄り添って、押し付けがましいところもなく、必要なことをわかりやすく教えてくださいました。
	準備等で母のそばにいられない時に、見守りをしてくださりありがとうございました。
通夜式当日	午前 担当者との打ち合わせ 段取りをわかりやすく説明してくださいました。写真選びも一緒にしてくれました。→ 素敵な写真に、いっしょにうれしかったです。 宿泊について シーツ交換、お掃除等とてもきれいにしてくださいました。
	午後 司会者との打ち合わせ 思い出やエピソードについて丁寧に聞いてくださいました。 湯灌（ゆかん） 母をとてもきれいにしてくださいました。私達も一緒にできてよかった。 ◎ 家族とゆかりのある方々と静かにいい通夜ができました。
告別式当日	午前 宿泊について 食パン等も用意してくださり、朝の時間を家（いえ）のように落ち着いて過ごしました。たくさんご飯も出て申し訳ありません。 司会者との打ち合わせ ナレーションのリハーサルは感動して泣いてしまいました。
	午後 葬儀から火葬まで とても満足です。何も言うことはありません。想像していた以上の祭壇でした。納得できるお別れができました。 お料理 通夜のもおいしかったですし、この日も大変おいしかったです。