

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・親族のロコミ  
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 )

○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  
理由( )

- 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。

宿泊施設や設備も充実しており、遠方から来た親族も、大変満足しておりました。  
式当日の朝、ご用意頂いたトースト、パン、バター、スープも、とても美味しかったそうです。  
お茶、コーヒー、お菓子のサービスも充実しており、冷蔵庫の有料の飲物も、驚く程、低価格でリーズナブル。  
請求書を受け取った際も、非常に明朗会計で、ドリーマーさんの誠実さを改めて感じました。  
四十九日の件、お墓の件、アフターフォローも素晴らしく、生前、ドリーマーさんの会員になっていた父に、感謝です。

|       |                                                                                                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 式前日まで | 父が亡くなり、一報を入れた時から、ドリーマーさんは落ち着いた丁寧な対応でした。寝台車のドライバーの方は、狭い道も厭わず自宅の前まで来て下さり、父も嬉しかったと思います。                                                                          |
|       | 通夜・葬儀の段取りもスムーズで、分かり易い説明と的確なアドバイスのおかげ、私達は、何の不安もなく、式を迎える事ができました。                                                                                                |
|       | スケジュール表も作成して頂き、とても助かりました。                                                                                                                                     |
|       | 分場                                                                                                                                                            |
|       |                                                                                                                                                               |
| 通夜式当日 | 午前「式場の前に写真を飾ったり、DVDで流す事ができますよ」と提案頂き、短時間で、写真をセレクトしましたが、その際にも、一つ一つ、丁寧に対応頂き、時間ギリギリまで、気長に寄り添って下さる姿勢に頭が下がる思いでした。                                                   |
|       | 午後 ご住職が来られた際の案内もスムーズで、お布施、お車代、御膳料の相場も教えて頂き、全く初めての私達にとっては、とても心強いアドバイスでした。                                                                                      |
| 告別式当日 | 午前 湯灌、納棺も、とても丁寧で、経帷子の襟の文字を見た時は、心温まる思いでした。父の顔もきれいに仕上げて下さり、最後のお別れを心残りなく行う事ができました。                                                                               |
|       | 午後 式の流れの説明の中、短時間の打合せで司会者の方は、父の人柄を充分捉えて下さり、スムーズな式進行は勿論、要所要所で涙に誘われ、生前の父を思い出しました。また、式の後、火葬場までスタッフの方々が同行して下さり、精進落しの場合ではお料理はもとより、お茶、コーヒーのサービス、ゴミの処理までして頂き、感謝の限りです。 |

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