

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会費 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(母の葬儀がきっかけ)

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 ⑥スタッフの人柄
⑦事前相談 ⑧宿泊施設のよさ ⑨一番近いから ⑩知人・友人・親族の口コミ ⑪ホームページの情報量
⑫その他(母の葬儀の時大変親切にしていただいたので)

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

○打合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 島中さん) 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

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

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

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

担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○通夜・告別式担当について教えてください

通夜・告別式担当者の名前を覚えていますか?

- ①はい(名前 島中さん) 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

通夜・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

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

○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?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

寝台車のお迎え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

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

司会者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

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

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

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

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

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

○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?



◎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

スタッフの対応・言葉遣い・部屋の不備など、気になったことがありましたら何なりとお書きください。私達はより良いサービスの提供を目指しております。スタッフではわからないこと、気づかないことを教えてください。

島中様

この度は、父の葬儀の件で大変お世話になりありがとうございます。私共の要望にも心よく対応して下さい。そして細部にわたっての気配りとお心遣い、いつもながら本当に感謝申し上げます。おかげ様で無事に父を見送ることが出来ました。気がなっていた母の件も済ませることが出来まして心が楽になりました。何から何まで、いつも島中様にはお世話になり、ありがたいと思っております。参列してくれた私の友達もドリーマーさんの行き届いたサービスに感動していました。

49日の法要の際には又お世話になります。どうぞよろしくお願い申し上げます。

追伸

父の好物の大福餅とりんごも沢山ご用意して下さい。父も喜んでこいと
思います。特に、りんごの皮をむいて食べ易い大きさにして下さいた
のには、私は涙が湧き出たにりました。ドリーマー様ならではあぬ。
ありがとうございます。

当日

ドリーマーのこんなサービスが良かった・うれしかった等、ご意見やご要望がございましたら、ご自由に記入ください。

母の葬儀もドリーマー様にお願いを致しまして()
その時の対応がとて行き届いたお心配りで、いろいろお
打ち合わせにも親切に添えて下さって本当に感激しました。
その時に、今後葬儀等でお世話になる際には
ドリーマー様にお願いをしうと決めておりました。
島中様には、母の時、そして今年の夏息子の法要の際にも
大変お世話になり、何から何までお気遣いいただき
無事に済ませることが出来まして心より感謝致しております。
又、この度の父の葬儀において、島中様が細やかな
ところまで手際よくお手配をして下さったので、何の心配も
不安もなく父を送ることが出来ました。
本当にありがとうございます。
そして、ドリーマー様のスタッフの皆様にも大変親切に
していただきまして御礼申し上げます。