

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

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

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 音川 様) 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10段階でつけるとしたら?



○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 音川 様) 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・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

○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
理由

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
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?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由

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

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

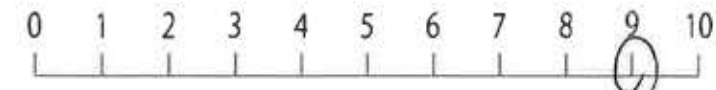
告別式

- 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?



◎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。

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。

式前日まで	<p>- 遺族に「身」に寄り添って、相談にのっていただきました - 父について、2回目だったので、(4年前)安心感が ありました。 式場も、家族葬にちょうどよく、ゆっくりと 故人としての事ができます。 会場にソファがあり、親族やお知り合いと 故人の思い出に話ができる所がよかったです。 - 寺院のやりとり、費用面も、きちんと教えていたため 大変助かりました。</p>
通夜式当日	<p>午前 - 納棺・湯灌としていただき母と最後の別れを ゆっくりと行うことができ、ありがたかったです (父の時は湯灌をいっしょに行けなかったため今回は) ありがたかったです。 午後 ↓</p>
告別式当日	<p>午前 午後 - 葬儀後も、たくさん荷物があるので車でないと大変ですが 自宅まで火葬後も車で持ってきてくれ、大変ありがたかったです。</p>