

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 まごころ 葬祭 ) 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.スタッフの人数  
 7.事前相談 8.宿泊施設のよさ 9.一帯の静けさ 10.友人・親族の口コミ10.ホームページの情報量  
 ①その他(どちらか一方の理由以外のもので良かったこと、近辺というのも理由の一つです)

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 ( オイライズサービスの良さにびっくりしました。 )

○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 水野さん ) 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  
 理由 ( 非常に丁寧に説明していただきました。 )

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 ( たくさんこちらの意見を聞いていただきました。 )

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 ( お客さまに丁寧に答えていただきました。 )

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 ( 質問の言いようがありません。 )

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?  

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

○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 水野さん ) 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  
 理由 ( 親身に感じてもらって下さり、とても思います )

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 ( 滞りなくしていただきました。ありがとうございました。 )

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段階でつけたら?  

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

○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( )

喪告書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( とても丁寧に説明して下さり、安心してお任せしました。 )

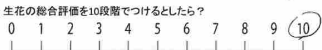
司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前) 告別式名前  
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い  
 理由( 早く考えて下さってとてもありがたかったです。 )

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( )

感心したスタッフは?( 名前 水野さん ) 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?



式場・控室設備で気がなつ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( )

葬儀代金ははどうでしたか? ご不明な点はありますか?  
 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?  

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



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・ご感想を裏面に記入ください。

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。

ご自由にお書きください。

担当していただいたのが 大野さんで良かったです。

葬儀が嵐としたイメージでしたが、今回は多種多様なサービスに驚かされました。

見送りの時の花がゆえりや花の指輪を作って頂き親族が初めて見たと驚いていました。

母の友人が私もこんなことは言っていないのか分がらなければ良かった、たと言ってくれていたそうです。

私達家族も 本来に想像以上にという言い方が合っているのか分かりませんが 本来にとても心に響く良い式にしていただきました。

本当にありがとうございました。

大野さんにはこちらのあがまました、たり分がらぬことまで詳しく分がらずと説明もしていただきました。た、た数日ははずですが一週間以上も打ち合わせをしたように感じます大変お世話になりましたその他スタッフの方もおありがとうございました

皆様も大変お仕事をありがとうございます。ご身体ご自愛下さいませ。

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いでしょうか？  
かまわない・インシヤル表記ならかまわない・掲載しない

式前日まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間をきっちり守りました。来て下さる30分前には送葬連絡を下させていただきました。</li> <li>・スケジュールの説明が良かったです。</li> </ul>
通夜式当日	<p>午前</p> <p>式のチェックの時に流れている曲が大野さんに 母の好きな曲だと聞いていただったので、まさかその曲が分かると思おはれてびっくりしました。</p> <p>本来にきっちり聞いて下さったことを実行して下さりました。</p> <p>午後</p> <p>お通夜が終了した後 控室に 母が好きな食べ物、たり私達家族に朝食、ドリンク、湿布など準備していただき 本来にありがとうございました。</p>
告別式当日	<p>午前</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サプライズがかりで驚きました。</li> <li>・十分すぎるほどたぐいのことをしていただき 母も幸せな感じがはた思っています。</li> </ul> <p>午後</p> <p>葬儀が終了した後 大野さんにはとても気がが、ていただきました。</p>