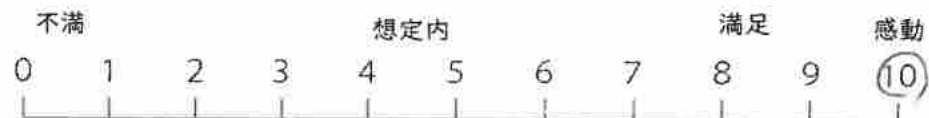


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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レポート 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 (事前相談の際、詳しくご説明をしてくれました)

○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 難波 エル) 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 (ご説明が丁寧でわかりやすかったです)

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 (父の好きな食べ物・趣味・テレビについて熱心に聞いてくれました)

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 (葬儀の知識が豊富で、よくわかりました)

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 (母が入院しているため、母の身もお願いしたいです)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○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 難波 エル) 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 (お葬儀の進行に合わせて、伝言などを覚えて下さり、ちゃんと父の好みを)

通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

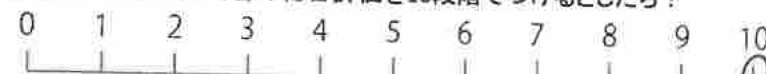
理由 (慣れない親族に対して優しく声をかけてくれました)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (荷物なども火葬場から戻ると全部まとめてくれてました。沢山のあったので、有難かったです)

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○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 (お葬儀の準備・お迎えの連絡・以後のやり取り、どの方も親切で、わかりました)

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 (父が早くお葬儀の準備が済んでお葬儀会場に行く途中)

湯灌・納棺スタッフの対応はいかがでしたか? 実家に着てくたさうございました

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (気持ちよく、顔も表情が良く、有り難かったです)

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 (参列人数が少ないうえ、丁寧な対応でした)

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

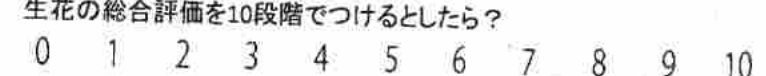
理由 (参列人数が少なく、丁寧な対応でした)

感心したスタッフは?(名前 難波 エル) 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10段階でつけるとしたら?



理由 (希望した生花の電灯などもちゃんと用意してくれました)

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 (控室の照明が少し暗い、トイレの掃除がきれい、お葬儀の準備ができていました)

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

理由 (味・値段がちょうど良かったです)

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 (静かにお葬儀ができました)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い ③普通 4.良い 5.非常に良い

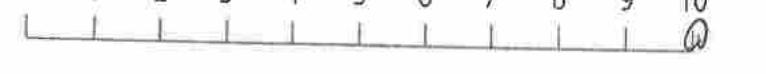
理由 (火葬場の準備ができていたこと)

葬儀代金はどうか? ご不明な点はありましたか?

- 1.非常に高い 2.高い 3.普通 4.相応 ⑤非常に良い

理由 (不明な点(見送りや会費価格等)もよくわかりました)

○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?



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・ご感想を裏面にご記入ください。

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 | 入院している父の体調が4月に悪くなる際、医師より葬儀者の手配をしておくように<br>言われ、ドリーマーの会員だったので連絡させてもらい、家族葬の希望を伝え、潮江葬祭館<br>を勧められました。体調を待ち直して月末まで父を頑張りました。「家に帰りたい」と言っ<br>たので病院から自宅に帰してもらい、葬祭館へ。その心遣いは本当にうれしかったです。翌日の打合<br>せも順序を追って説明してくれ、1回お父の好きな曲を聴かせながら決めていけたので<br>遺影写真、花の色、式の流れや曲、お供え物等全部聞き取りして下さった通りに準備して<br>もらえた事は有難かったです。 |
|       | 午前<br>生前の父の写真や仕事道具等を展示するコーナーを前に並べられている<br>のを見て娘として父にお礼の言葉を伝えるのがうれしかったです。   |
|       | 午後<br>通夜は参列者わりあてが良かったので、終えた後で隣で久し振りにいとこに会って<br>話しかけたりして、頼っていた料理も喜んでおいしく食べてくれました。   |
|       | 午前   |
|       | 午後<br>斎場の式で火葬場での待ち時間が長かったのですが無事に終えた事で<br>ほっとしました。ドリーマーのおかげです。有難うございました。  |
| 告別式当日 |  |

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