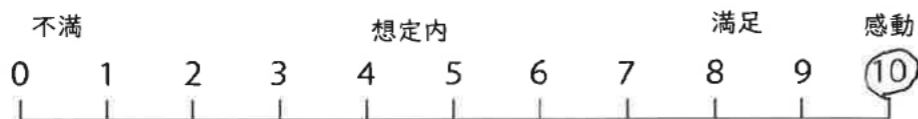


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. リポート  
 ⑥ その他(故人の好きな入りの会館だったため)

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 5. スタッフの人柄  
 6. 事前相談 7. 宿泊施設のよさ 8. 一番近いから 9. 知人・友人・親族の口コミ 10. ホームページの情報量  
 11. 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 大野さん ) 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( )

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( )

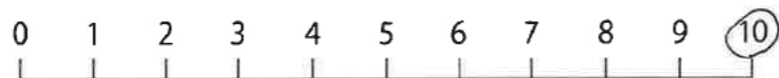
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

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( )

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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 大野さん ) 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( )

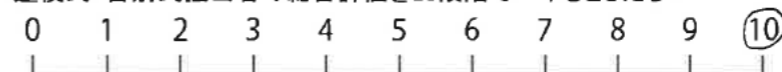
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

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( )

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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( )

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 )

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 )

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤ 非常に良い  
 理由(対応は非常に良かったですがマイクを通して声が聞き取りづらかった。)

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( )

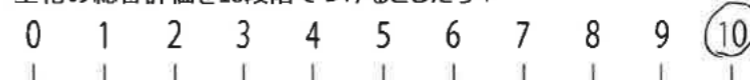
感心したスタッフは?(名前 )

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10段階でつけたら?



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 ⑤ 非常に良い  
 理由(控室の風呂、洗面所の湯が出るまで研削がある。トイレの便座(ウォッシュレット)が冷たい)

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( )

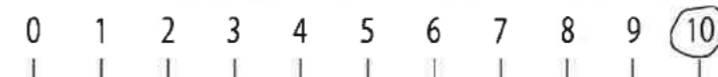
告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 ④ ⑤ 非常に良い  
 理由(斎場でお弁当を頂きました。口直しも満足。各席を言えば、天ぷら、天から等、またお祝い、お返しも良かったです。)

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 ⑤ 非常に良い  
 ご不明な点(不明な点はありません。高いと思いはじめ、最終的に納得して頂き、相成りました。)

○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。



WEBフォームから  
 ご入力いただく事  
 もできます

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。

式前日まで	<p>斎場がしいほいのことで五日間 親族控室で過ごさせていただきました。なぐて          設備が整っておりスタッフのサービスが行き届き快適に過ごすことができました。          ずっと施設に入居していたとき母の住りで家族が過ごせることができとてもいい時間でした。          納棺師の方に丁寧に湯灌 お化粧着物を着せてくれた母。気持ち良く旅立つことができた          と思いつ、特に担当の大野さんにはお礼言ひになりました。こちらの要望を気持ち良く          受け入れてくれ直ぐに実行してくれる。お若いのに知識も経験も豊富だと思わせる対応          に感心させられました。</p> <p>告別式の前日に母の大好物の唐揚げ膳を用意してくれたこと、母の名前の文字を          施した送る言葉を作ってくれたこと。すべてに感謝。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>
	午前
	午後
	午後
	午後
	午後
告別式当日	<p>午前 家族葬でしたが祭壇、式場、花、すべて期間貸しでして、          同行していただきました。</p> <p>午後 葬儀から斎場、お寺での初七日法要、自らの四十九日までの祭壇の設置まで          会館のスタッフの方々、担当の大野さん、気持ちのこもりに行き届いた対応に          感謝し、心よりお礼申し上げます。</p>