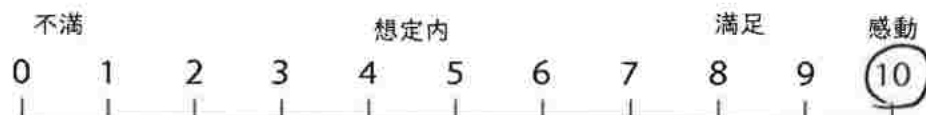


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(**立派な見た目、雰囲気、整い**)

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

(**丁寧さと真実で迎えて頂いた事**)

○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 **横山真心**) 2. いいえ (**審判員に行っている間、月々わりを担当して**)

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

(**これだけばかりにという要望に出来る出来ないがすぐ教えてくれた事**)

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

(**本当にあせる事なく、まじかたりしても大丈夫だとお声かけて頂いた事。家族連と色々考える事**)

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

(**今回なかなかお願いしたいにも関わらず、夜遅くまで準備して頂いた事**)

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? どうやればいいのかとたくさん考えてくれた事

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 **上**) 2. いいえ

(**上**)

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

(**バイト 選んでくれて、Xニューもたくさん取り付けてくれた事**)

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

(**期日もしっかり伝えてもらい、ゆとりが感じられ、早く決まる事を何度も教えてくれた事**)

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

(**この5日間、毎日何回も対応していただけていた事で、心細い気持ちになりました**)

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

(**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

(**ちびと家の前に停まる位置が、お父さんでも全然大丈夫です!**)

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

(**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

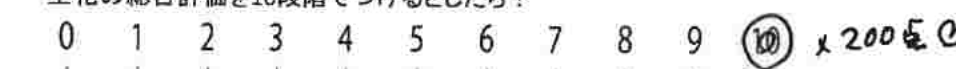
(**感心したスタッフは? (名前 **対応して頂いた方**)**)

(**不満に思ったスタッフは? (名前 **いません!**)**)

○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

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

(**毎日おミサタール コーヒーなどとり替えてもらって、毎時よく過ごせました。天井の窓から空が**)

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

(**葬場で食べた弁当はおいしかった! お父さんのお墓へのご挨拶が、好きなものがたくさんあって**)

告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤ 非常に良い

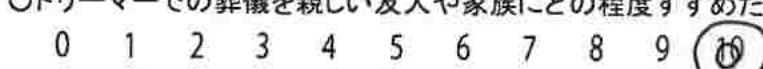
理由

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

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。

たくさん悲しい気持ちに寄り添ってもらい、本当にありがとうございました。
父との最後の思い出ができました!!



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

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	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

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