

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(葬儀保険に入名していたから)

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 ドリーマー) 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(葬儀保険が払えなかったから)

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

1. 葬儀代の不安がなくなりやすくなりました

○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 山崎 正宏) 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

- 丁寧な説明を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

- 熱心に話を聞いてくれました

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

- 疑問に思ったことを聞くとすぐに答えてくれました

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

- 初めてのことであったので不安がいけなかったが助けてくれたことが良かった

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 山崎 正宏) 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(話しをよく聞いて、すぐに対応していただきました)

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

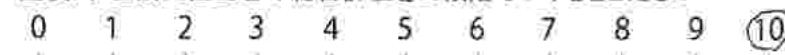
理由(わかりやすく説明もしていただきました)

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(「ここへ」を指示してくれましたか?と思うくらい良かったです)

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?

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤非常に良い

理由(何回も電話をしたのに快く対応していただきました)

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

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(質問に快く答えいただき良かったです(何度も質問をしたのに))

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(とても優しい声でした)

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

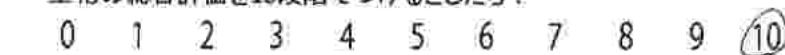
感心したスタッフは?(名前

) 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段階でつけるとしたら?



理由(花の色のバランスが良かったです)

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(持ち込みの食事をいただくのですが、準備ができていたことが良かったです)

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

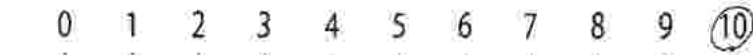
理由

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?



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。

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

式前日まで	
通夜式当日	午前 午後
告別式当日	午前 午後

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
その都度、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。
私達スタッフではわからないこと、気付かないことを教えてください。

式前日まで	電話をしてからの、速やかな対応 ありがとうございます。 助かりました。 初めてのことで、何回も電話をしたのに、感じの良い対応でした。
通夜式当日	午前 系内本館のスタッフの方に、とても良くしてもらいました。 こちらの質問にも、詳しく答えていただきました。 ありがとうございます。 午後
告別式当日	午前 午後