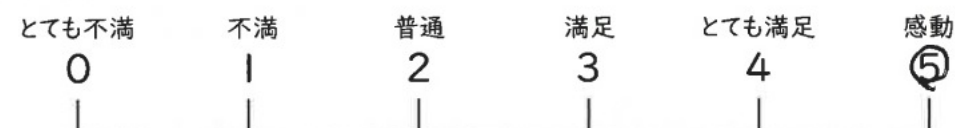


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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自身、家族が会員だから 2.テレビCMを見て 3.ホームページを見て 4.折込広告(かわら版)を見て
5.人に勧められて 6.リポート 7.自宅から近いから 8.病院・施設からの紹介
9.その他()

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場のサイズ感 2.サービス、接客対応のよさ 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、設備のよさ 9.施設の立地、近さ 10.知人・友人・親族の口コミ
11.ホームページの情報 12.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) ① 2.いいえ

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか？

(該当するものすべてに○をつけてください)

- ④式場のサイズ感 ②サービス、接客対応のよさ ③会員割引 4.葬儀の価格 ⑤スタッフの人柄
6.事前相談 ⑦宿泊施設、設備のよさ ⑧施設の立地、近さ 9.アフターフォロー
10.その他()

○担当者について教えてください

打ち合わせ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()

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()

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()

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

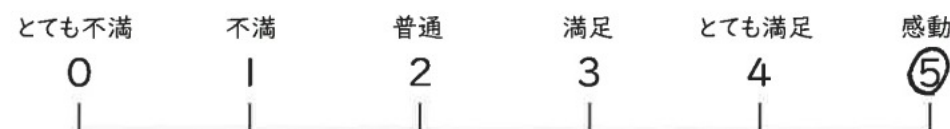
理由()

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()

担当者の総合評価を教えてください



○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 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 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()

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・生花演出は満足にいただける内容でしたか？

生花の総合評価を教えてください



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()

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()

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーを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。



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。

娘、神奈川在住です。混雑等で葬儀まで日程が空いてると冷蔵庫に遺体を安置
していることが多いですが、今回こちらは納棺まで希望で休ませていただき、納棺後
も葬儀まで家族以外にはおごさせただけで、本当にありがたううれしかったです。
じっくりと二人で、ゆっくりと話すことができて落ちついておごせました。看護師という
職業で何度か患者様をお見送りさせていただいてますが、こちらのスタッフの皆様のおかげ、
御家族に心から寄り添っていらっしゃるのかな、と感心したり... 納棺の時は私のわがままで
湯灌と手洗を希望していただき、本当にうれしかったです。何もできなかった何もしてあげ
られなかった娘ですが、最後にしてあげられることがあって、看護師をしていて良かった
とも思いました。本当にいろいろありがとうございました。

式前日まで		
通夜式当日	午前	
	午後	
告別式当日	午前	
	午後	