

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

○今回のお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 (父 おぼ二人)  
 母親の主人 姉二人 葬儀をさせて頂きました  
 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リピート 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 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 (何事もしんせつに教えて下さいました)

○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 村上さんと) 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 (大変ものしずかにわかりやすくわかるまでお(えて下さいました)

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 (故人がタイガーのカツライスが大変好きだと話して)

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 (いまだに最後のお別れ時にカツライスもつて下さりおかんの中に入れさせて下さり本当に感動致しました)

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. 絶対がない 2. ない 3. わからない 4. ある ⑤ぜひお願いしたい  
 理由 (すばらしいドリーマーにできたらすばらしい人でした)  
 担当者の総合評価を10段階でつづけるとしたら?



○その他のスタッフの対応を教えてください

藤田みえ  
 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 (よく気をつけていただき目わかりました)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか?  
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤非常に良い  
 理由 (東京からの寝台車のお迎えでしたが大変よく気をつけて下さり大変よかったです)

湯灌・納棺スタッフの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 (髪がバサバサでしたが子つあみにして)

司会者の対応はいかがでしたか? (つかりととめえてくれました)  
 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い ⑤非常に良い  
 理由 (美しい声でしみじみとこちらの思いをつたえて下さいました)

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 (故人にあつたすばらしい生花でした)

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 (気持ちよくすごせました)

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 (おいしかったです)  
 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 (望んでおりました告別式でした)

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 (しっかりと教えて下さり不明なところありません)

○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。

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  
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。  
スタッフではわからないこと、気づかないことを教えてください。

ご自由にお書きください。

式前日まで	
通夜式当日	午前
告別式当日	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