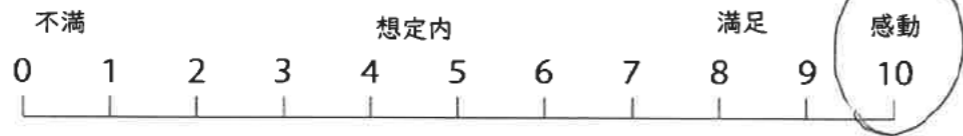


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. リピート  
6. その他( 前回利用せよ。似たような時の。スタッフの対応(お礼) )

お礼のメールと。迷わず決めました。

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. 5. 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

( 思ってもない感動のレベルに。感謝です。 )

○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 村 上 氏) 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( 全2に。細やかなべ配りをしてくださりました。 )

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( 故人への理解も深く伺っていただきました。 )

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

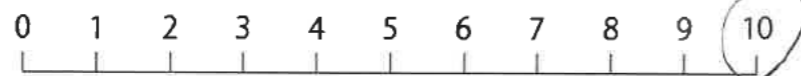
理由( 私達に。わかりやすく説明してくれました。全2の予定。 )

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 村 上 氏) 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( )

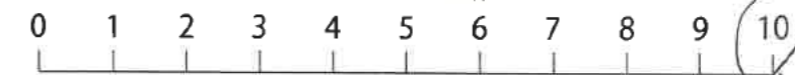
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

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?

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( 待たずに。家に。行ってもらって。ありがとうございます。 )

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( 身体の状態も。よく。に。配慮。最善を尽くして。お礼。とても素晴らしい。優しい。姿。に。感動。を。覚。え。ました。 )

司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ( )

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 )

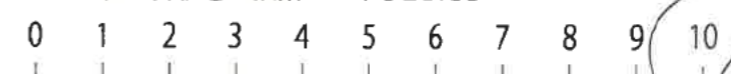
不満に思ったスタッフは?(名前 )

○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・生花演出は満足いただける内容でしたか?

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い  
理由( )

生花の総合評価を10段階でつけたら?



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( )

- 理由( )

葬儀代金は どうでしたか? 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。

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 |
|       | 午後 |
| 告別式当日 | 午前 |
|       | 午後 |