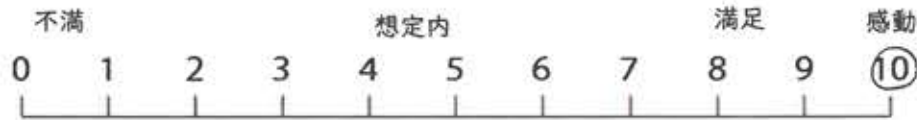


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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

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 互助会 ) 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 (従姉妹より叔母の葬儀で)

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

(故人の音楽への想いと)

○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 村上聡志 ) 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(落ち着いた聞きとりやすい説明と、聞き手の理解に合わせたペースがとて良かった。)

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(会葬礼状、メモリアルコーナ写真、懐刀など突然の要望にも臨機応変に対応した点。)

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(電話でのやりとりのみで家紋が正確に伝わった。)

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 (打ち合わせ担当者と同じ)

式対応の担当者の名前を覚えていますか?

- ①はい (名前 村上聡志 ) 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

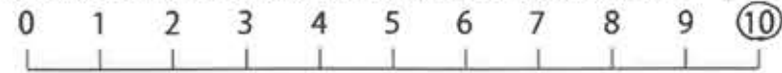
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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 村上聡志 )

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(要介護の父(喪主)を安心して同乗させられた。)

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(時間のないなか、とても丁寧で手際良く、要望も聞いていただきながら進められていた。)

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(事前インタビューで数多く伝えたい想いが良くまとめられていた。)

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

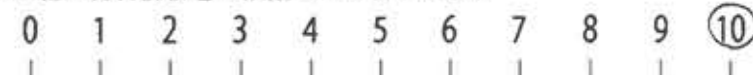
理由

感心したスタッフは?(名前 村上聡志 ) 不満に思ったスタッフは?(名前 なし )

○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(家族が伝えたい故人の音楽への想いが良く表現されており、感謝している。)

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(広いスペースと充実した設備が良かった。風呂が良い。)

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

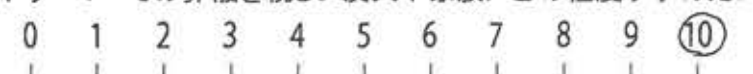
理由(質・量共に十分で、参列者の方々に満足していただけた。)

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

○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。

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