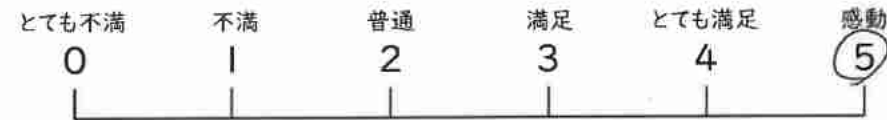


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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リピート ⑦自宅から近いから ⑧病院・施設からの紹介

⑨その他(祖母の葬儀の際に良くしてくれたから)

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) 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)

- 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(火葬場までルートに自宅のすぐそばを通るルートをご提案いただき非常に嬉しかったです)

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(式の最中にも要望に応じて良い形になった)

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()

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(親族に母と接してふれあう機会や母のお化粧をキレイにしていただき、美しい姿で母をお送りすることができた)

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(箇条書きに母の紹介を記入していたが、思いを組み立て素晴らしいスピーチに仕上げてくださいました)

案内・献茶スタッフの対応は?

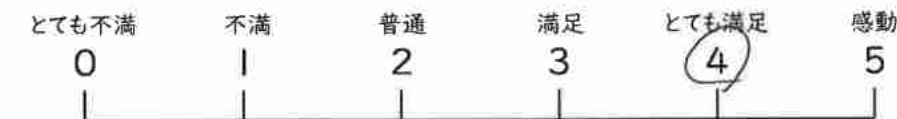
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い ⑤非常に良い
理由()

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・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。

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。

式前日まで	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

ご自由にお書きください。

式の前日の打ち合わせから担当の村上さんが
親身になって式と一緒に作ってくださり、
母も喜んでいただけるような式となりました。
途中での追加の要望にも応えていただき、
感謝しております。

この度は誠にありがとうございました。
家族一同

【弊社ホームページ】

本アンケートをホームページ・ロコミサイトへ

掲載する ・ イニシャル表記で掲載する ・ 掲載しない