

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) ) 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・親族のロコミ 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

○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 山本さん) 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(細かく丁寧に説明してくれた。)

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(無理はお願いも快く聞いてくれた。)

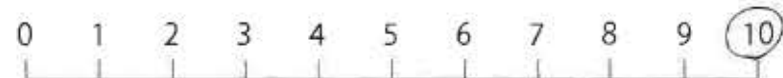
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- ①非常に悪い ②悪い ③普通 ④良い ⑤非常に良い  
理由(葬儀のマナー等、くわしく教えてくれた。)

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

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?

- 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?

- 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

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

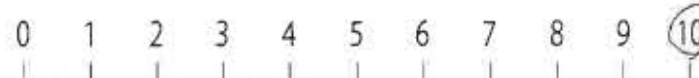
告別式

- 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

○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。



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

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。

母の急死で、右も左も分からず、私達に、ぜひに優しく接してくれて本当に助かりました。初めての事だらけで、金銭面の不安などもいろいろと一緒に考えてくれた山本エンに感謝します。この先、何十年後に葬儀もする事になった時には、ぜひ、またドリーマーさんをお願いいたします。

山本エンをはじめ、その他スタッフの方々に（じつ）お礼申し上げます。本当にありがとうございました。

式前日まで	午前	最高でした。
	午後	最高でした。
通夜式当日	午前	最高でした。
	午後	最高でした。
告別式当日	午前	最高でした。
	午後	最高でした。