

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( )

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・親族のロコミ  
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( 素早い対応をしていただきました )

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( )

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( スムーズに、しかも心のこもった式でした )

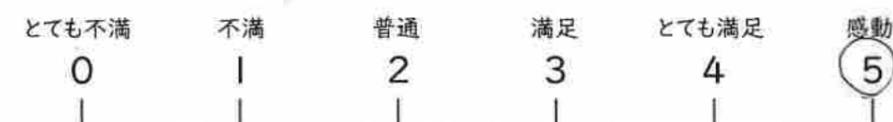
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 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( 対応が早かった )

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 白石さん 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( きれいに傷あとを消してもらいました )

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( )

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 山本光輝さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 二宮大輔さん)

○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( 親せきが「おしホテルのようだと感心していました。」 )

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( シェルフがこいものがありましたかおしいからです )

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( )

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。



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

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	・ 急好連絡にもかかわらず丁寧な対応でとても助かりました。
	細かい所まで説明していただけてよくわかりました。
	遠方の親せきの宿泊にも対応していただき、双方共に助かりました。
	新しくきれいな施設で気持ち良かったです。
通夜式当日	午前 おわかるように丁寧な説明で打ち合わせができて良かったです。
	午後 ・ 受け付けも代行していただき、金額もはっきり聞いていただき良かったです。 ・ 僧侶への対応のしきたりやお布施の封筒の用意までいろいろ助かりました。
告別式当日	午前 ・ 午後からの告別式だったので朝はゆっくりできました。 ・ お茶、その他の飲み物もたくさんあり、親せきともゆっくりと話あることができました。
	午後 ・ 喪主挨拶や立ち位置など、アドバイスしていただき、良かったです。 ・ 最後まで、心のこもった作法で皆さんが気持ちよく故人を送り出すことができました。

ご自由にお書きください。

- ・ 会員を続けていてよかったです。
- ・ 自分のためにもまた続けて積み立てをしていきたいです。
- ・ 控室がとても快適でした。(来客より)
- ・ 事故で顔も傷だらけでしたがきれいにメイクして、(シミまで)いただきありがとうございました。
- ・ 湯灌や納棺などもなるべくいい状態でした。ありがとうございます。
- ・ 故人の好きな物もわざわざ用意していただき棺の中へ入れることができました。良かったです。
- ・ 回想の映像を見た方に「いい写真だね」と言われて良かったです。

いろいろとお世話になりました。

ありがとうございました。

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