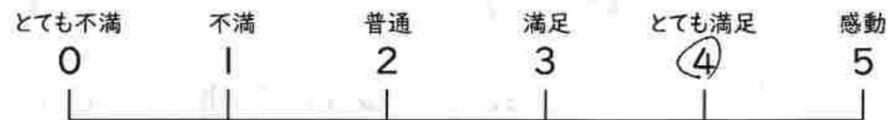


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(お供物の準備(お棺に入れる 抹茶と白湯)については非常にありがたかった)

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()

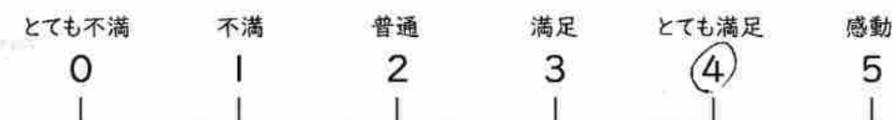
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- ①非常に悪い ②悪い ③普通 ④良い ⑤非常に良い
理由()

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()

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()

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) 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(人数の多いので控室が広めにゆとりあり)

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(他の葬儀社と比較していいのでよく合からしい 実感として相応と感じた)

○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	契約後 後期的な連絡や式場の案内をいただいていたが、今後も続けて いただきたい。
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。

皆さんの対応がとても丁寧で良いお見送りができたと思います
 事前に見積りをしていただけており色々事をあわせて進めることが
 できたことは良かったです。突然やって来る日に備えることは難しい
 ことですが葬儀に関する事柄に準備ができていたことは安心
 につなかり落ち着いて受け入れることができるのではいいかと思
 います。(あらかじめ想定できる家族(両親様と高齢者)の場
 合だとは思いますが)

スタッフの皆様 ありがとうございます。

今後アフターフォローについて期待したいと思います よろしく
 お願い致します。

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