

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レポート
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 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()

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?

- ④はい (名前 加地さん) 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()

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()

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()

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 関わって下さった全スタッフ) 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(他と比較したことがなく、料金が変わらぬのをご対応にさせて
いただきました。)

○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。

式前日まで	<p>寝台車のスタッフの方が、病院からわざわざ、父が住んでいた家の前まで回って館へ移動して下さいたことがありがたかったです。</p> <p>湯灌担当スタッフは、まだ若い男性と女性でしたが、特殊な仕事(言い方が悪くすみません)でありと思われつつも一生懸命 父の体を清めて下さって感心しました。(弟の話より)</p> <p>前回 母の葬儀でお世話になった担当者へ連絡を入れたのですがすぐに対応して下さいました。(加地さん)</p>
通夜式当日	<p>午前 全体を通して...</p> <p>フロア福、おに親せきも少なくなり、付き合いもほとんどなくなっていたので 本当に内々だけの小さな小さな通夜、告別式でした。</p> <p>にも関わらず、スタッフの方にはきめ細やかな対応をしていただきました。</p> <p>きれいで使いやすい宿泊施設、何度もお茶やコーヒーを用意して下さいました。女性スタッフの方。</p> <p>棺の中に 父の好物を用意して入れられるようにして下さいました。</p>
告別式当日	<p>午前 母の葬儀から 年月が経っていましたが、スリッパにお会いしても変わらず丁寧な相談に乗っていただき、こちらのことも知っていて下さるのが話しやすく、頼ることができた打ち合わせ担当の加地さん。いて下さって よかったです。</p> <p>午後 四十九日の前日には お供えに、と立派なお花を玄関先まで届けて下さって 本当にありがとうございました。心配りに感謝しています。とても嬉しかったです。</p>

ご自由にお書きください。

御社とご縁をいただいたのは、8年程前の母の葬儀の時でした。

実家の家族が皆御社の会員だったので、迷わず頼りました。

その時、遺族の代表という立場になってみて、初めてわかることや初めて知る感動がありました。

わざわざ病院から自宅まで回って下さった寝台車スタッフの方、故人に思いを寄せ、涙ながらにご挨拶をして下さった湯灌担当の方、そして、右も左もわからなかった私共に幾度となく足を運んでいただき、丁寧に相談に乗って下さった

打ち合わせ担当者。大切な人を失って悲しみと辛さでいっぱいだったのが、それでも通夜・葬儀、四十九日...と1つ1つ担当者とお話しながら決めていく

ことで、一歩ずつ前に踏み出している、少しずつ元気を取り戻している自分がいました。葬儀に携わる方たちは、故人とその家族に心を尽くして寄り添うだけでなく、人が前に向かって歩き出すお手伝いができているのです。

私の中でそのような気付きがありましたので、お伝えできれば幸いです。

今回、父の葬儀でもスタッフの皆様にはお世話になり、有り難うございました。

2回とも担当していただいた加地さん、もうすっかりベテランさんですね。

大切で尊い仕事に携わっているという自信と誇りと真心を持ち続けていて下さい。