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

不満　　想定内　　満足　　感動

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　(10)

○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　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(故人の次女が仕事をしていたため。)

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
(今回のような あたたかな雰囲気のお葬式は初めてでした。母はせっせい 満足してくれたと思います。又 来られていた方々も良かった、ステキだったと言って下さいました。10以上の感動です。)

○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 佐伯政俊さん)　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(よくわかりました。ていねいとくり返し説明してくださるのでありがたかったです。)

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(私達の思いとプラスして反対とアイデアをいただき1つ1つを大切にしていたもいて、うれしさプラス)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか？　驚きました。
1.非常に悪い　2.悪い　3.普通　4.良い　(5)非常に良い
理由(色々教えていただき説明していただき、反対と質問がしやすかったです。だから何でも聞いてしまいましたね。(笑))

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(100%以上の感動をいただいたので。)

担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら？

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　(10)

○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(感じがよかったです)

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(優しくていねいでした。)

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(目の前での経験は初めてでした。母もとても気持ちよさそうで、(湯かん) 桜の香りの線のおしぼりがい また着物をきれいに着付けていただきお化粧もていねいとしていただき、着の身の姿とてもよかったようで ありがたく思いました。母も喜んでいたと思います)

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(おちついていて、感じが良かったです。)

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(すてきでした。また お借りしました お着物をぬぎっぱなしでお返しする事となりすみません。ありがとうございました。)

感心したスタッフは？(名前　皆さん　)　不満に思ったスタッフは？(名前　なし　)

○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(私達が想像していた以上に お花の色、種類が 母の好みと合っていて、きれいでした。)

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(お湯の件ではご迷惑をおかけしました。すみません。)

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(種類もありよかったです。)
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(お料理がとても美味しく、茶碗蒸しやお汁もとても良いお味でした。)

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(会員であった為、割引もあって助かりました。)

○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？

0　1　2　3　4　5　6　7　8　9　(10)

◎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	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

◎ 返礼品と関ほして、どの人とどれがお返しされたのかが後で少しわかるとよかったかな？と思いました。

ご自由にお書きください。

今回のお葬式はずっと心に残ると思います。全く見た事、経験した事のないような
お葬式と作りあげていただいて、母の誠実さと証しを大切に表現していただき
感動でした。一般的に終るこ思っていたのですが、皆さまのマイク力が、打合せの時に頂いた事に
プラスされ、例えば、母の大切なものを飾りつけていただき、思い出を映像化して流していただき
その場でたてされていただいた榊等も棺に入れて下さり、大好きなうな丼やマグロ、イチゴ等
棺が、お花と食べもの、お茶道具等でいっぱいになるくらい副葬品を納めていただき
それも明るい、いつもの母通りでした。急に亡くなってしまった母でしたが、最後にこんな
素晴らしいお別れが出来るとは思っていなかったので、本当にありがたく思って
おります。皆様のお気持ち大切に思い出に残させていただきます。
(その人)
生涯終活してきた母の方を、最後に自分らしく表現してもらえる場所が
あるのはとても素晴らしい事と思います。母の想いを大切に受け入れて下さり
ありがとうございました。お葬式の大きさは別として、大きくても、小さくても、
内容の濃い自分らしい終り方がいいなと私自身感じました。会葬礼状に関しても思い入れ
良かったと思います。又、バスの運転手の方もすごく親切でお世話になりました。
佐伯さん、スタッフの皆様ありがとうございました。お料理もとても美味しくて、本当に
ありがとうございました。「いいお葬式だったね。」と来られた方が言ってくださいました。佐伯さんのお気持ちに感謝しております。

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