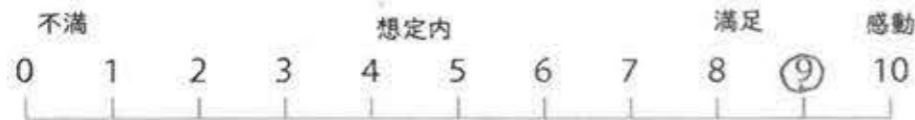


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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  
⑦その他( 20年程前に、上部会館の改装時オーナー )

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 (何となく印ってり出来た)

理由 ( 当方の希望に沿った形で進めていただけました )

○打ち合わせ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 石料さん) 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 ( 当方の質問にも的確な方向性・助言を受け取れました )

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 ( 必要に応じ、レポート・再確認をしてください。ありがとうございました )

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 ( 素晴らしいご返答はありませんでした )

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 ( 安心してお願い出来るそうです )

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか?

- ①はい (名前 石料さん) 2.いいえ

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 ( 当方の要望をしっかりと実現してくださりました )

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 ( 私にとっては、非日常なことであり、安心感がありました )

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 ( 納得できました。ありがとうございました )

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○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?(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 ( スーツに意図が伝わりました )

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 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 ( 病院から会場までの途中で、石料さん・岡田さん )

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 ( 淡々とかつ丁寧に進めていただけました。流りの場所を通過していただく。うれしく感じました )

司会者の対応はいかがでしたか? 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 ( )

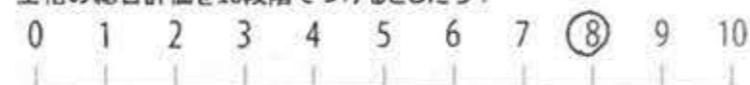
感心したスタッフは?( 名前 )

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10段階でつけるとしたら?



理由 ( 1人おりの花が、思い描いていたイメージと9割いかにあつたように感じました )

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 ( 自由に、下っぴりと使い回していただけました )

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 ( )

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

理由 ( かなりお金の面でよいことで、お返しもかたがと )

○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?



理由 ( 皆様にお世話をし、御礼を申し上げます )



Dreamer corporation  
株式会社ドリーマー

◎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。

ご自由にお書きください。

式前日まで  
約5年程前に、帰省のタイミングに思い立って  
ドライバー 新店浜 葬祭館を訪ねました。当時、今回お  
世話になりました母は95歳位だったかと...(頭も  
身体もシャンとしておりました。) その折にお目にかかる  
のが、石料さん。初め知らずにお名前だけで記憶  
に残りました。即、会員登録するお願ひし、  
宗家も見に来ていた様子。母にも会っていただけ  
ました。「いよいよ私がお世話になるお方ですね」と  
当時の母も認識してくれておりました。  
自宅から葬儀を出してもらおうとの思いでした。

午前  
99歳位から100歳にかけては、さすが認知症  
ごめと分かり、サービスのお世話になりました  
が、この間も時折、石料さんには折々の  
現状を二報告できておりました。  
午後  
最後の2ヶ月少々は、残念ながら病院の  
お世話になりましたが、この間に直接、具体  
的な要望・状況が変わった内情。これだけ  
は是非とも“お願ひ”などを、具体的に面談  
していただけるとは良かったです。  
“この時”を、あけてることなく穏やかな気持ち  
で過ごせました。

午前  
2泊3日にわたる平穏な特別時間を、  
関係していただけました皆々様のお蔭で  
持てました。会館から磯浦の斎場まで  
お連れくださいました伊藤さん(伊東さん?)にも  
午後  
誠実にご対応。お見送りくださり、感謝  
です。道中での話も、両面通行で、いろいろ  
な想い出が彷彿とさせられました。  
ありがとうございました。

平成14年9月13日~14日、15日位にかけて、  
新店浜の上部会館にて父がお世話になり  
ました。当時、ここが改装オープンした  
ばかりとのことで、初めての使用例と伺った  
記憶がごぼります。他に、どんなにもご利用  
はなく、やっぱり、過ごしていただけた、  
大変ありがたい心に残りました。  
この時は、多数のご会葬にもお返しに  
くださり、感謝でした。

故に、今回の母も、同じくドライバーの方にお  
世話になるうと決めておりました。  
全く形態の異なる今回の希望を、即座に  
受け入れてくださった石料さんには、心から  
の御礼を申し上げます。  
清々しく、穏やかな旅立ちをヘルプして  
いただけ、ありがとうございました。

前回は人数が多くて、あまり感じることもなく  
通過した瑞應寺のお経でしたが、  
今回は、じっくり、深く、沁み込ませました。  
何よりです。  
ありがとうございました。

ありがとうございました。