

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リポート 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 ⑥スタッフの人柄 ⑦事前相談 ⑧宿泊施設のよさ ⑨一番近いから ⑩知人・友人・親族の口コミ ⑪ホームページの情報量 ⑫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( スタッフの方の対応心が、とても良かった。 )

○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 (名前伊藤沙由貴 ) 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( 短い時間で、簡潔に説明していただいた。 )

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( 訃告の挨拶の文章が、とても良かった。 )

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( )

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( )

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 (名前伊藤沙由貴 ) 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( )

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( )

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( )

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( 自宅の前まで来てくれた。 )

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( )

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

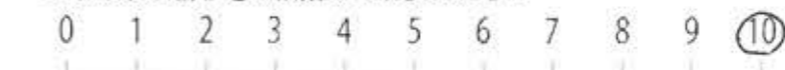
理由( )

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( )

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?

- 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( )

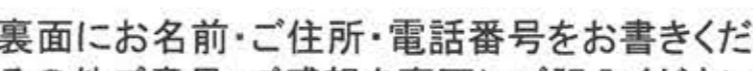
葬儀代金はどうか? ご不明な点はありませんでしたか?

- 1.非常に高い ②高い ③普通 ④相応 ⑤非常に良い

理由( )

ご不明な点( )

○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?



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	<p>年の瀬を押し進めた。12月31日23時13分、父が亡くなりました。その時、私は、ドリーマーの会員証を持って、病院に駆けつけました。それも、丁度、1年くらい前になります。中萩葬祭会館の見学会で、会員になったのですが、その時、担当の方から「必要になったら、とにかく、一刻も早く、ドリーマーに電話し本さえくれれば何とかする」と聞いていたからです。それは、的中しました。本当に、会員になってよかったと思っています。年末年始は、火葬場の休業やお手洗の都合など、調整が難しい事も聞いていました。すべて、調整いただき、1作の枠がなくなった1月2日に葬儀をあげる事ができました。夜中にもかかわらず、すぐに、ご対応いただきありがとうございます。ドリーマーさんに電話すると、1時間くらいで、紳士的なお迎えスタッフの方が到着しました。そして、父が営業していた理髪店の前をめぐりと送っていただきました。搬送先は、オゾンエコーの家族葬ホール泉川葬祭館で、1番目の利用者となりました。すぐに、葬儀の担当者簡単な打ち合わせをし、帰路につきました。</p>
通夜式当日	<p>午前 打ち合わせは、1月1日10時半に、泉川葬祭館で行いました。打ち合わせまでに、写真と会葬礼状に載せる名前を決めること、親族の人数(お料理)、会葬者の人数(返礼品)の把握、棺に入れたいものの準備、印鑑が必要でした。この時は、担当者の方が誘導してくれているので、気が落ち着いていました。打ち合わせは、スムーズに終わりました。</p> <p>午後 15時半からは、湯かんのするところまで、それまでに、泉川葬祭館での留守番、親戚に連絡する者、お布施の準備をする者、通夜の買出しをする者に別れました。担当者の方から、お布施の封筒を必要数、準備いただき助かりました。そして、湯かんの儀式は1時間くらいで終わり、清められた父は、メイクを施され、生前のような姿になっていました。また、通夜は、18時から始まりました。</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>午後 告別式は、14時から始まるため、13時までには到着すればよいことになっていました。最近はいろいろな理由で、近所や親戚のお手伝いも難しくなっています。しかし、お通夜の時のようにでしたが、すべて、プロの方が、お茶出しや受付、気配りをしてくださるので、心に余裕を持ってました。納棺、葬儀告別式、初七日法要を終え、マイクロバスで市の斎場に向かいました。御骨上げの後、泉川葬祭館に戻ってきたのは、18時でした。ドリーマーさんの紋取りの良さで、思ったより早く終わりました。その後、市役所、お寺の手続きについて説明を受けました。</p>

ご自由にお書きください。

打ち合わせの感想

打ち合わせの時に、母が持ってきた写真には驚きました。父の若かりし頃、30歳くらいでしょうか。子どもの散髪をしている姿と公園を颯爽と歩いている姿でした。担当の方は、それを使って、入り口に飾るポスターを作ってくださいました。遺影の写真も若いころの写真なので、少し、悲しみが薄らいだ気がします。父のエピソードをカウンセリングしていただき、すぐに、会葬礼状の素敵な文章を作ってくださいました。皆、その文章を読んで、父を思い出し、涙を浮かべていたと思います。会葬礼状のイラストは、その日の朝、庭に咲いていた、赤い山茶花を選びました。また、骨壺などのほかの葬儀用品についても、父のイメージに合った紫がベースのコーディネートをしてくださったので、頭を悩ますことはありませんでした。

家族葬ホール泉川葬祭館の感想

泉川葬祭館は、一日一組貸し切りの家族葬専用ホールでした。1軒しかなく、住宅街ではないので、周辺に気兼ねすることはありませんでした。畳の部屋、キッチン、ソファがあり、自宅のような雰囲気。宿泊できる寝室もありました。隣が、30名までの式場になっていました。通夜には、懐かしい顔ぶれが集まってきました。自宅のような雰囲気、皆、リラックスして、話が弾みました。暗証番号キーの親族専用出入口があるため、時間を気にせず、心置きなく話をした後、家に帰ることができました。ただ、気になったのは、入り口で、パイパスと日蓮が二重に走っていて、交差点になっており、入り口がわかりにくいこと。出る時は、信号が点滅になることです。

その他の感想

父の葬儀は、お正月だったので、たくさん参列いただき、にぎやかな葬儀になりました。叔父が、親戚に連絡してくれたり、車でまわってくれたり、他の皆の帰りのことも気使ってくれ、面倒見の良い方だなあと思いました。注文したお弁当も少し足りなかったのですが、身内に遠慮してくださる方がいて助かりました。こうして、参列者の方、スタッフの方にたくさんの気遣いをいただき、お父さんの葬儀ができたのだなあ、本当に良かったなあとしみじみ思いました。家に持ち帰ったお弁当が、とてもおいしくて、疲れが吹き飛びました。こうして、4月の長い2日間が終わったのでした。皆さん、本当にありがとうございました。参列できなかった大阪の親戚には、Lineで送ることのできる「Last letter」を送りました。素敵な映像や音楽とともに会葬礼状の文章を朗読してくれています。最後になりますが、見学会の時の小番英文さんの話が、とても役に立ち、落ち着いて葬儀に望めました。また、担当者の伊藤沙由貴さんは、ずっと、静かに伴奏していただき、冷静な判断とサポートをいただきました。お二人のお仕事に対する熱意と能力に感心させられました。本当にお世話になりました。

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 ・ インシヤル表記ならかまわない ・ 掲載しない