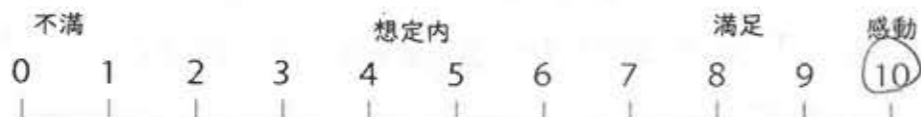


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. リポート

6. その他(全厚済に加入してこのお葬儀のきっかけです。)

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(近いこと、お葬儀の雰囲気、お葬儀の価格)

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(十分、お葬儀が良かったです。)

○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 松本さん) 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(わかりやすく、丁寧で良かったです。)

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(いろいろと答えてくれました。)

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

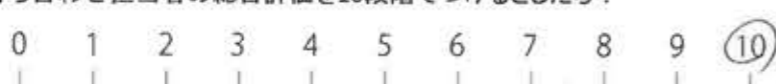
理由(こちらの疑問にもよく答えてくれました。)

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(違和感なく友達のような感じがします。)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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 松本さん) 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(自宅での通夜という昨今、あまりないやり方への理解と、対応が良かったです。)

通夜式・告別式の進行・案内はどうかでしたか?

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

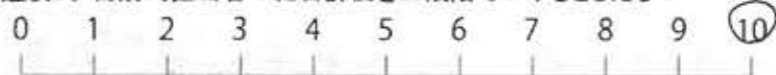
理由(しめやかな雰囲気、伊藤香さんの...)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうかでしたか?

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(申し分なし。)

通夜式・告別式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?(お葬儀ご依頼時・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(申し分なし。)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(名前 志保 名前 etc.)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(自然な会話が出来た。)

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(妹の余計な質問、涙を拭いてくれたこと、対応が良かったです。)

司会者の対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(通夜式名前 etc. 告別式名前 etc.)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(丁寧な声と進行、とても良かったです。)

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

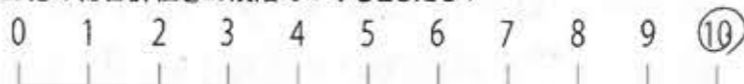
理由(申し分なし。)

感心したスタッフは?(名前 全員) 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・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段階でつけたら?



理由(申し分なし。)

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(いい雰囲気でした。)

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

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(申し分なし。)

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(しめやかな雰囲気、涙を拭いてくれた。)

葬儀代金はどうかでしたか? 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()

○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
 金厚済に入っていたので、ドライバーも葬儀ができたという方がいらしたのか
 どうか。父は母の妹、弟もこちらでお世話になっていたのに、急に
 会員にさせていたいた方が死の3日前、またも駆け出し、3日間
 セーフという状況でした。(2)
 家で通夜。という日は迷ったあげく、というも予定していた家の
 周囲もかなりひどい状態で... またか3日後に亡くなると思っていた
 ので大あけてでした。お葬式も、~~大変な結果となり、お葬~~
~~式も~~、~~どうにかこうにかつぎ~~！ お通夜の夜もこの
 ことでした。
 前後はすが、

通夜式当日
 午前 明け方5:30頃の病院から電話。この時点で覚悟はできて
 いたので、連絡等●はすんなりできたかな、と思えます。(※)
 駐車場のスペース確保(土、日などでも空くのが)に神経を使
 (※) 病室の寝台車と、自宅の座敷の安置。2-in-1で行っていたこと
 → 湯かんのための車のスペースがとれてよかったです。
 午後 湯かんのほか、スタッフの方が大泣きして下さり、化粧して下さり、
 肌の色もきれいな顔になり、妹たちも感嘆の声をあげました。
 通夜の準備では、家には2枚の座布団しか見当りなく焦りました。
 お借りして助かりました。ご住職の着替えスペースの確保については、
 行方届かず反省しました。夜半すぎて礼服用の白シャツがないこと

告別式当日
 午前 気がよくなった焦りました。午後からの式はいい感じ、用意もこまめに
 して安心。式は母の最も好きだった「故郷」を流していただき、
 午後 伊藤香之のしりとりした司会で、終始このご存心な雰囲気を感じ、
 皆さんを感じていたようです。人数も多くはなかったけど、親密で
 心のこもったいい告別式になりました。
 午後 火葬場では、無事終ったという安堵の気持ちから、待つ間も
 なごやかに楽しさを感じました。自宅から離れた5年間の間、
 認知症のためか、家へ帰らない、という言葉、を一度も聞かなくて
 母は、このように自宅に帰らせ、感じないままではあったものの、
 過させてあげたことは本当に良かったと思えます。お葬式も、

ご自由にお書きください。

スタッフ
 社員の方々の尽力のおかげと、厚く感謝しております。
 かけがえのない方、おくりあびり、ありがたございました。と改めて
 お伝えしたいと思います。 XXXXXXXXXX

※お名前を隠して掲載させていただいております