

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.リピート ⑥.その他(西親が会員でした)

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

お通夜のお料理がとても美味いとおば達に喜ばれました。

○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 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

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

お願いできる程 長生きするのが一番だけれど...

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 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

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

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

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

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

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

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

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

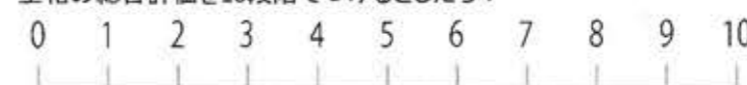
感心したスタッフは?(名前)

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

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

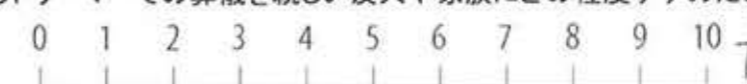
理由

- 1.非常に悪い ②.悪い ③.普通 ④.良い ⑤.非常に良い

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

○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?



自らはお母様が皆、喜ばれました。

◎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

お供の生花スタンドをもう一つ作ってあげた方が良かったからと思いましたが

母の思い出の品々を美しく飾ってほしいととてもおきだと

おば達いとこ達にほめられました。

どちらの?と聞いていた。

スタッフさんに

確認しました。

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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	<p>入院して10日目まででなくなりました。        急に亡くなったので心の準備ができていません。        父の事を思い出してHI-MARUに電話して        お迎えに来ていただいてほめました。        じゃあ、がんばって母さんを見送ろうと思いました。  <del>がんばって</del> 介護している時と同じ気持ちでした。        じゃあ、今日はがんばろう。今日はちやんとしよう！        からまわりある気持ち、伊藤さんが寄り添ってくれました。        ありがとうございます。</p>
通夜式当日	<p>午前        あまりおぼえていません。がんばらなくちゃとばかり思いました。        ご親切にしてくださいましたことお仕事だからと言うより        優しい思いやりを感じました。支えました。</p> <p>午後        おば達がお元気の飾りや、お料理を        誉めなくてよかったです。ほめました。        本当に母は亡くなったのだと思いました。悲しくて夜も寝られない        伊藤さんの優しい声がすると背中をさすってくれたように安心しました。</p>
告別式当日	<p>午前        お式は「なごやかで華やかで」スライドもあじきでした。        心の底から母さんのあんな世での幸せを祈りました。        亡くした家族にこぼれおぼえました。おぼえました。        母の大切なおいとこさんやご友人に知らせるねまよいつ 決められたから。        心の余裕がありました。つかれていたから許してほしい。</p> <p>午後        納骨も無事に済み        実家での準備などありがとうございます。近藤君、伊藤さん        ありがとう。</p> <p>⑤ 毎日お水をかえて母と話をします。        母、七日 孫たち、ひ孫たちとお経をあげています。        久しぶり母を思い出にして、より大切にします。</p>

遠方で お香典返しを送っていただいた  
 親せきからも感動したよと 次々  
 連絡いただきました。

お葬式は 終わっても そのあとが  
 本当に大変だね

2年前の父の時より ずっと心が楽に思います。  
 おかげさまだと 感謝しております。