

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

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

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

○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 重信さん) 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

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(家族に寄り添って、迷ったところもゆっくり考えさせてくれました。)

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(何を聞いても答えてくれたので、安心感がありました。)

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(葬儀社を迷っている人から、ぜひ紹介させていただきたい方です。)

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? 自分の葬儀も石料さんにしていただきたい...



○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 重信さん) 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

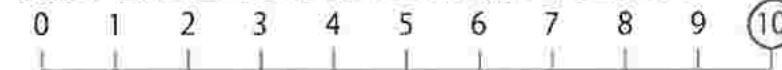
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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? ご対応スタッフ(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? ご対応スタッフ(通夜式名前 ) 告別式名前 )

- 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?

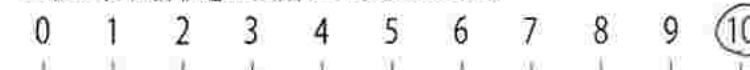
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

感心したスタッフは?(名前 石料 重信さん) 不満に思ったスタッフは?(名前 いません)

○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( )

通夜 告別式

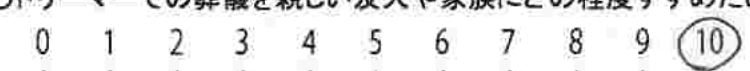
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(全て美味しく、みんな喜んでいました。特に茶碗蒸しは、美味しく何個か食べて、子供もいきました。)

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?



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  
 母は突然亡くなってしまいました。  
 夜遅かったのですが、担当の石料さんに連絡を入ると、  
 すぐ他の方が来てくださり、母を寝かせてくれました。  
 沢山の作業もあはやく丁寧に対応してくださって  
 感謝しています。

通夜式当日  
 午前 担当の石料さんが来てくれました。  
 “あ、もう大丈夫”という安心感があり、落ち着いて、冷静に  
 打ち合わせができました。ありがとうございました。

午後 湯かんをさせていただきました。  
 エステをうけている様なサービスで母も喜んでくれたと思います。  
 腐敗が進んでいましたが、それを感じさせない素晴らしいメイク  
 でした。素晴らしい技術です。人生最期に一番キラキラ光輝か  
 せてくださいました。ありがとうございました。

告別式当日  
 午前 司会者は、3年前に父の時に担当して下さった方でした。  
 今回も担当して下さり、うれしかったです。  
 スムーズな打ち合わせで、そして、家族の母への思いを  
 素晴らしい言葉にしてくださいました。  
 本当にありがとうございました。

午後 最後のお別れ…。母の大好きなうどんとビール。一番!大好き  
 な三人の孫たちからの最後の誕生ケーキ。石料さんから  
 いただいたこの最高のプレゼントは、母だけではなく、私に  
 しても最高の思い出になりました。心温まる別れが  
 できました。亡き母と家族への思いやりいっぱいの葬儀を  
 して下さり、本当にありがとうございました。

ご自由にお書きください。

ドリーマーエムは私の祖父の葬儀もしてくださいました。

その時の担当の方も温かい方でした。

石料さんは、3年前の父の葬儀の時に担当してくれました。

その時は、母や姉が色にしてくれたので、今回喪主として母を見送る  
 ことになった時、自分にきちんとできるか不安でしたが、石料さんが担当  
 してくれてお陰で、安心して見送ることができました。

任せられる、信頼できる担当者エムで本当に良かったです。

それは父・母も同じように思っていたと思います。

父と母の最後の別れのプレゼントは、悲しみの涙から、心温まる  
 感謝の涙にかえてくれました。あじく心が救われました。

石料さんの心遣いに本当に感謝しています。

葬儀の後も、やらないといけないことをわかりやすく教えてくださり、  
 ありがたく思っています。

最後に、父と母の葬儀をして下さったスタッフの方々には、  
 本当に感謝しています。ありがとうございました。

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・イニシャル表記ならかまわない・掲載しない