

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 ⑤J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 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

理由

(自宅からも近く立地も良く便利でした)

○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 松森 啓佑) 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(役取り良く丁寧)

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(自身になって相談にのってくれました)

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(何を聞いてもすぐ教えてくれる すごく勉強されてて感心)

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(当分葬儀は嫌だけど... 次回もお願いしたいです)

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 松森 啓佑) 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(何でも相談しやすく親切)

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

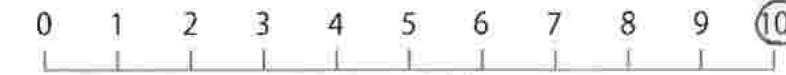
理由(とてもスムーズでスマート)

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(わかりやすく細かな配慮)

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(深夜だったけど迅速に手配してくれました)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(名前) 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(手際よくスムーズ)

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(とても丁寧に感動 自分の仕事に誇りを持っている様で尊敬)

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

理由(役取り良く説明もわかりやすい)

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

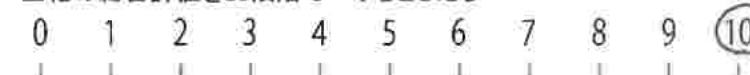
理由(心配りが最高 感じが良い)

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(とてもキレイだった 花好きの故人も喜んでると思います)

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(常に清潔に保たれていて快適)

料理の味・値段はいかがでしたか?

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(皆おいしいと言っていた)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

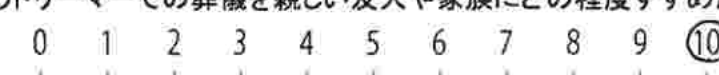
理由(皆おいしいと言っていた)

葬儀代金はどうでしたか? 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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	<p>深夜の時間帯にもかかわらず、すぐに寝台車の手配もして下さりお迎えに来て下さいました。ゆったりとした広い控室は掃除が行き届いていて備品も整っており、お陰様で故人とゆっくりお別れが出来ました。</p> <p>担当者の方はとても知識が豊富で、何もわからない私たちに親切にわかりやすく教えて下さいました。打合せや段取り等スムーズでスマートで、安心してお任せすることができ大変感謝しております。</p>
通夜式当日	<p>午前 納棺前の湯灌の際、お風呂が大好きだった故人なので気持ち良さそうに何だか笑っている様に見えて涙が止まりませんでした。髪のもから体の隅々まで、優しく丁寧に洗って下さり本当に感動いたしました。今でも幸せそうに微笑んでいた故人の姿が思い出されます。</p> <p>午後 スタッフの皆様もとても優しく親切で、家族を亡くした私たちに寄り添ってくれている様でした。常に控室を清潔に保っていて下さったし、何度もお声掛け頂きお飲物を入れて下さいました。心地良い空間を提供していただき、ありがとうございました。</p>
告別式当日	<p>午前 通夜の夜、家族も人で泊まっていたのですが朝食まで配慮頂きありがたかったです。告別式が午後からだったので、それまでの間家族でゆっくり過ごすことが出来ました。故人の思い出話もたくさん出来ました。故人も喜んでいると思います。</p> <p>午後 担当者の方に少しお話しただけなのに、故人の好きな物を貰っていて頂いたみたいで、棺に納める様に用意してくださってました。私たちはまた感動で涙が止まりませんでした。スタッフの皆様にも手助けして頂き、無事に見送ることが出来ました。担当者の方には告別式後も今後の手続きやお墓の事など相談色々出来て、心強いです。</p>

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