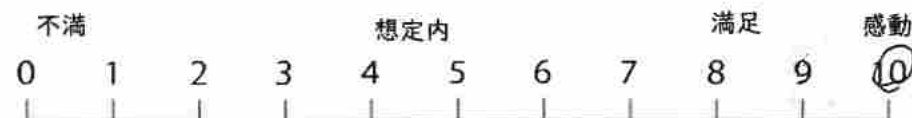


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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

理由()

○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 白石 弥生 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()

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) 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? 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

理由()

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? ご対応スタッフ(通夜式名前)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由()

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()

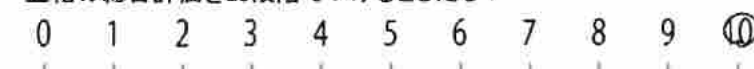
感心したスタッフは?(名前)

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?

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

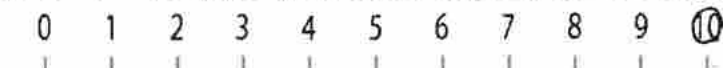
理由()

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。 今度は、大変お世話になりました。

式前日まで	病院から、葬儀場へ父を運んでいただく際の計らいには、胸が熱くなりました。 父が育ち、生活していた地域、よく歩いた思い出の通り、そして自宅を回って いたこと、両親にとって、かけがえのない時間となりました。きっと 父も懐かしい風景を見ながら喜んでいただけたことでしょう。そして、何より、母が、その 光景に感動していました。こんなにも温かい時間を作っていただき、 ことに、感謝の気持ちでいっぱいです。
通夜式当日	午前
告別式当日	午後
告別式当日	午前
	ただ一つ、気になった点がございます。 私たちが控室で過ごしている間、(細棺前)、清掃スタッフの方へ、水拭きや 布団整理などをされていたことが、少し気になりました。お掃除自体は大切な ことと理解しておりますが、あの時間は、私たち家族にとっても、とても大切な 静かに父との時間を過ごしたいと感じておりました。
	午後
	しかし、それを上回るほどの温かさは心遣いに、深く感謝しております。 きっと父も、感謝の気持ちで旅立ったことでしょう。 最後になりますが、スタッフ皆様の心のこもったご挨拶に 心からお礼申し上げます。どうか、これからも、たくさんご家族の 心に寄り添って、お伊勢(ご提案)していただきたい。

父の急逝という突然の出来事に直面し、心の整理がつかない中で、担当の白石さん
には、本当に温かく、丁寧に寄り添っていただきました。

病院へのお迎えから始まり、お電話対応、打ち合わせでは、私たち家族の
思いにじっくりと耳を傾けてくださり、十分な時間をかりて、ご提案ご対応
いただきました。父の人生を尊重し、私たち家族が納得できる形で、お別れの場と
つくってくださったこと、心から感謝しております。

お別れの時間も十分に確保していただき、司会の方も私たちの気持ちを深く汲み取

ってくださることで、父との最期の時間を心穏やかに過ごすことができています。

本当に素晴らしいお別れ会になったと思います。

また、家族写真から作成していただいた父を偲ぶDVDでは、映像を見ながら、

父の思い出が鮮やかに蘇り、涙が溢れました。写真一枚一枚に込められた

思いと大切に編集していただき、父の大切な時間が映像の中に刻まれて

いました。このDVDは、とても大切な宝物です。

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