

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(富山から近かったから)

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()

○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(初めての事だったので、分かりやすく説明してくれました)

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(迷った時などは適切な助言をしてくれました)

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(いろいろ質問をしたのですが、分かりやすく説明してくれました)

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(気持ちに寄り添ってもらう親しいお葬儀、相談しやすかったです)

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(分かりやすく説明してくれました)

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(分かりやすく説明してくれました、スムーズに進めてくれました)

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(スムーズに進めてくれました)

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(丁寧に対応してくれました、余中、家に帰ってくださり、ありがとうございました)

湯灌・納棺スタッフの対応はいかがでしたか?

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(丁寧に対応してくれました)

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(とても心に響く文章を読ませていただき感謝です。南無とやまがたです)

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

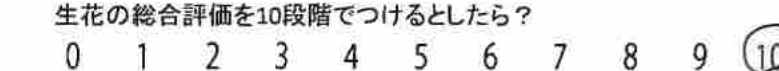
理由()

感心したスタッフは? (名前 松本さん) 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(予算の都合であれが精一杯でしたが、華々しくしてくれました)

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(母のお裁縫の作品もステキに飾っていただきました)

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

理由(とてもおいしかったです)

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(高いとは思っていません、こんなものかな、とも思いました)

告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

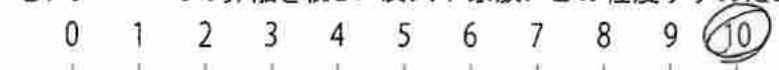
理由(とてもおいしかったです)

葬儀代金はどうでしたか? ご不明な点はありましたか?

1. 非常に高い 2. 高い 3. 普通 4. 相応 5. 非常に良い

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?



◎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。

でも式前日まで	母が亡くなってから1日の整理がつかないまま、葬祭館へ行き、 短時間で足る説明をうけたのだが、正直、全く頭に入らなかった。 スタッフさんには丁寧な説明していただきた。呆然とある中、 目の前に残された書類を見て、しつしつ涙がこぼれ落ちた。 と思い、黙々と記入していった。 初めての事で不安や費用の心配などありましたが、いろいろ 寄り添って相談していただきた。 お寺の手配や葬儀の日時などいろいろ進めていただきた ありがたみを感じた。
	午前 受付けめで細かく所を定めるとき、何もわからなかったのだが、 色んなアドバイスをしていただきた進める事ができた。 いろいろ寄り添っていただきた、ありがたかった。
	午後 通夜式の後の食事の時のテーブルがキレイだった。と 思った。みんなで近い距離で囲む感じが 良かった。と感じた。
	午前 告別式へ向けて最終確認など丁寧な説明していただきた。 祭壇もきれいに飾っていただきた。母の作品も展示していただきた。 母も満足してくれていると思う。 母をきれいにしていただきた感謝でした。
	午後 告別式、喪事会も無事に終える事ができ スタッフさんには感謝しかありません。

ご自由にお書きください。

父を喪主とし家族の葬儀が初めてである私達家族を迎え入れて
スタッフさん大変だったと思います。

みなさんやしく対応していただきたうれしかったです。

息子夫婦の協力や、ボランティアスタッフさんのサポートのおかげで
無事に終えることができた感謝でいっぱいです。

又、宿泊施設もきれいで充実していて、家で過ごしているくらいリラックス
できました。

家族だけで母と過ごせることもできとても良い時間でした。

私達家族も大満足です。母もきっと満足していると思います。

思い出深い3日間となりました。

ステキな葬儀をしていただきたありがとうございました。

今後の事もろくにお願ひします。

1つだけ...

梅田の出入口のロック解除、並びにはけり難がありがた。

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