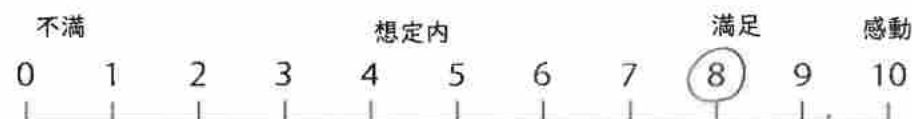


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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()

(細かい事にも対応してもらえた)

○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 竹川 凛) 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 竹川 凛) 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(話を聞いてくれる姿勢がうれしかった)

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

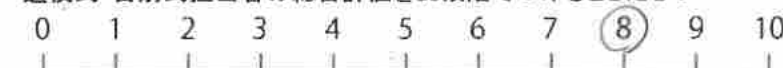
理由(聞きにくい事を聞けたり、ふいふいまで好感を持って)

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(葬儀にやめられぬ状態に時に、お話し教えてもらって)

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(優しく丁寧に、お話しして下さりうれしかった)

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 竹川 凛 告別式名前 同し)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由(家族葬なので、いじわりと行ったり、スムーズに進行して)

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()

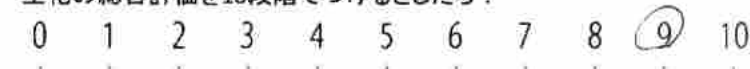
感心したスタッフは?(名前)

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(写真の花の色に合わせ、祭壇に生花を飾り、お花)

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(和室が3室連なっていたので、使いやすかった(その他の設備も))

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

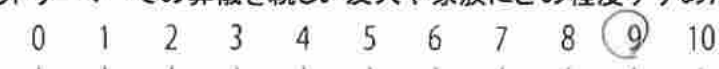
理由()

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?



◎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。

式前日まで	・10日前に、匠者から「覚悟しておいて下さい」と言われ、すぐに会員証を持って、 いすの21、ドリマーにTELした。 打ち合わせをしていたお蔭で、[REDACTED]で亡くなった直後に、TEL番号を 教えて、迎えに来てもらえた。 ・自宅が2日間空置も、「会場へ連れて行く方が高くなる」と事前に教えて もらったので、助かった。 ・詳しい打ち合わせも、自宅に落ちついて出来、担当者の方もずっと 女性の方で1人だったのも助かった。 ・喪主である私の喪服が、使えない「アパニング」にも、気持ちよく対応して もらい、不安で心細い気持ちが一掃して嬉しかった。
	午前 ・自宅へ迎えに来てもらったから、会場で準備する間、 1人でしたが、ずっと会場で、担当者に話を聞いてもらえて 安心する事ができた。 納棺も優しい母を見守り、嬉しかった。
	午後 ・準備ができてからも、妹達がそろそろで、ゆっくりと母とお別れが できて、何人か来てくれた人達とお話が出来た。 和室で落ちつける会場で本当に良かったと思う。 ・通夜にも次々と入って来る人達に、スタッフの方が対応して下り、 スムーズに式が進行出来た。ありがたかったです。
	午前 ・ゆっくりと朝から準備ができて、朝早くからスタッフの人達が 動いてくれ、喪主の私は、動かなくても良かったので、式が始まる まで、来てくれた人達に交流できて。 サービスも「モニタ」に付いていたと、妹達は喜んでくれた。 お湯が出るのか、わからなくて、水で顔を洗ったが、少し時間がかかるみたい。 午後 ・告別式は午前中だったけど、その後、会場へ帰り、着替えが できて良かった。 息子も着替えたかったが、同じ部屋で良かったのが、 時間がないので、一瞬に案内してもらえば良かった。
	告別式当日

ご自由にお書きください。

・母が事前に会員になっていたのが（弟名義にはして、お母さんが
お払い母がしていた）すごく助かりました。

これから自分達の葬儀に向けて準備していこうと思うので、
会員にしようと思っています。妹達も検討中です。

これから家族葬が増えると思うので、こじんまりと行う事が
あるけど、けっこう高額になると実感しました。

お金の事で子供達に迷惑をかける事がない様に、
そして事前に葬儀の内容についても話合っておかないと...と、
今回つくづく感じました。

友引が2日間葬儀の忙しさに事で、ゆくりがなくなりました。

事前に求める事もできなかったら、時間の短い時に、あたふた
していたと思う。充分満足のいく葬儀は難しいと思うけど、

準備ができる事はしておいた方が残った人への助かると思いま
した。

※個人情報をふせて掲載させて頂いております