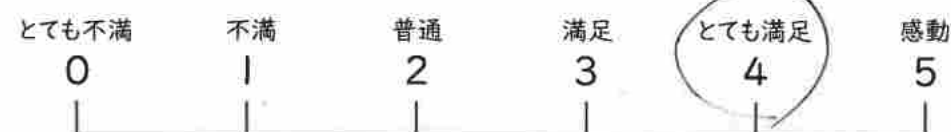


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.自身、家族が会員だから 2.テレビCMを見て 3.ホームページを見て 4.折込広告(かわら版)を見て
5.人に勧められて 6.レポート 7.自宅から近いから 8.病院・施設からの紹介
9.その他()

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場のサイズ感 2.サービス、接客対応のよさ 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、設備のよさ 9.施設の立地、近さ 10.知人・友人・親族の口コミ
11.ホームページの情報 12.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

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか?

(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場のサイズ感 2.サービス、接客対応のよさ 3.会員割引 4.葬儀の価格 5.スタッフの人柄
6.事前相談 7.宿泊施設、設備のよさ 8.施設の立地、近さ 9.アフターフォロー
10.その他()

○担当者について教えてください

打ち合わせ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(打ち合わせの時間をかけてくれた)

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()

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()

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

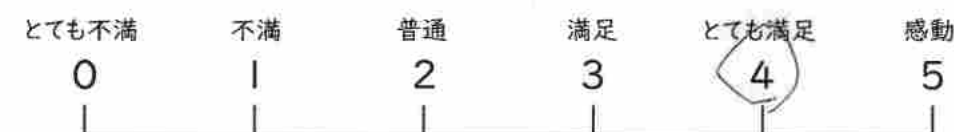
理由()

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(打ち合わせの時間をかけてくれた)

担当者の総合評価を教えてください



○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) (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(打ち合わせの時間をかけてくれた)

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) (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(とても適度にまとめてくれた)

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()

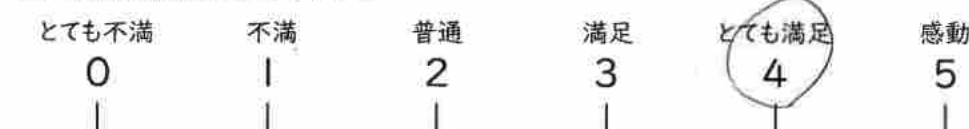
感心したスタッフは?(名前)

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・生花演出は満足にいただける内容でしたか?

生花の総合評価を教えてください



理由(見た目がきれいでも華やかな色も入っていてよかった)

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(車椅子の為、バリアフリーを希望していたので、ベント、テーブル席など)

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(親せきの人がとてもおいしかったと感想が多かった)

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()

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーを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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	父が今年に入って肺炎で入院をくり返していました。4回目の入院時には担当医師から病状説明があり、「いつ急変してくるかもしれない危い状態です」と聞かされ、最後の時が近づいたと実感しました。母も覚後はできていて、お葬式はドリーマーの会員になったので「すぐに連絡が来るように電話番号を登録しておいてね」と私が頼まけていました。ドリーマーの会館利用については、見学会に参加していた時に家から近い泉川会館が新しくでき、バリアフリー様式で家族葬対応で寛げり、家族控室はベッド、テーブルソファがあり、車いすの母でも利用しやすい事を知っていたので泉川会館を希望しました。父のお越しに病院まで2人の女性スタッフが来て下さり、当初は直接会館へ行ってもらう予定でしたが、永年住んでいた自宅へ廻り道をして下さるという提案にお願いして館の前まで行かせていただきました。
通夜式当日	午前 前日夜に亡くなったのでつきり翌日がお通夜だと思い込んでしまいその役取りで親族にも連絡してしまっていたのですが、お寺様や関係者のご都合によりお通夜式は翌日に決まりました。1日後ろへずれたおかげで色々な打ち合わせや神奈川にいる娘(本人の孫)も通夜式に参列できた事は良かったです。親せきの方々も次々と弔問に来て下さり、父が入所していた施設の職員の様も交代で父へのお別れに来て下さいました。 午後 ドリーマーのスタッフの皆様が弔問客や親族へのお茶出しを下さり、お寺様へのご配慮、お通夜、葬儀の式がより良く進行できるように司会の方が事前にお打ち合わせを下さり、担当スタッフさんが全体のコーディネートをして下さり、お香典返しや会葬のお礼状等の内容や数等、納棺時のお供え物や棺に入る物などの準備全て滞りなく式を進めて下さりました。通夜式後の食事の配り、準備の手伝いもして下さいました。
告別式当日	午前 会館利用の最終日、泉川葬祭会館に泊りましたが、前日は食パンとバナナを「朝食用にどうぞ」とスタッフが用意してくださって、おいしくいただきました。家族控室には、トースター、レンジ、お湯ポット、冷蔵庫が完備され、お茶、コーヒー、紅茶のチャックも毎日補充して下さい。本当にホテルのように居心地の良いスペースでした。告別式が午後からでしたので朝の荷物まとめ、片付け、式への準備等時間も余裕ほどおせらず1つ1つを確認しながら、お客様の対応に努めました。 午後 喪主は母でしたが、喪主のあいさつを私(長女)が代表でやる事になっていたのですが、母は父の生前「家族葬で葬儀をしたいね。親族で静かにこじんまりとね」と話していたのですが、実際に参列して下さいしたのは約20人もの方が父へのお別れに来て下さり、リッパな祭壇に御花飾り、そしてお棺の中には父の大好きな茶と菓子やくだものやお花をたくさん皆さんに入れてもらって、父がよく歌っていた歌で春日八郎の「赤いラングの終列車」の歌曲を流してもらってお別れできたので本当に良かったです。

父親の死「葬式」の事をずっと不安に思っていました。
数年前に父が施設に入所した時から「もし父が死んだら何をどのようにしたらよいのだろう？」

と考えていました。

父母はドリーマーの会員になっていて、定期的にドリーマーの見学会やイベント等の案内を私も誘われて行ったりしていたのでお葬式のイメージはありましたが、いざ父が亡くなった瞬間から葬儀までのタイムスケジュールがびっしりあって、母も父が亡くなった悲しみにひたさ余裕もないうちに決める事や弔問の方々への対応に追われていました。

ドリーマーのスタッフさんはお仕事です。葬儀や火葬が終わるまでのスケジュールに合わせてそれぞれの持ち場、担当が決まれているとは思いますが、1人1人のスタッフさんが皆さんプロで、それぞれテキパキと動かれていて、

私たちの質問にも適格に答えて下さり、また感動する式になるように細かい配慮もして下さいました事に

大変感謝しています。式が終わった後のフォローもていねいにして下さり、今後もしもご縁がありますので引き続きよろしくお願いいたします。

※『Last letter』DVDをドリーマー様からいただきました。編集ありがとうございます。父の人生をふりかえることができる思い出のDVDとして大切にしたいです。

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