

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

とても不満	不満	普通	満足	とても満足	感動
0	1	2	3	4	5

○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リピート 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(無知なことが多くあり、細かく説明をしていただいたためとてもありがたかったです。)

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(こちらの要望等に快く答えてくれ温かみを感じました。)

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(わからないことに対しての提案や説明を丁寧にしてくださりました。)

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(初めてのことで不安もありましたが、寄り添って対応していただき感謝の気持ちでいっぱいです。)

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(とてもスムーズに進めていただき、とても良い見送りができました。)

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(とても細かい心遣いをいただき、物事を進めることができました。)

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(家族の話を聞いていただき、適切なアドバイスには優しさと思いやりを感じました。)

担当者の総合評価を教えてください

とても不満	不満	普通	満足	とても満足	感動
0	1	2	3	4	5

○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(とても良い対応でした。)

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) 元田 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(安全に運んでいただき、ありがとうございました。)

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(説明・納棺まで丁寧でした。)

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) 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(寄り添った気持ちで進行していただき感謝です。)

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(お心遣いがすばらしかったです。)

感心したスタッフは？(名前) 加地 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？

生花の総合評価を教えてください

とても不満	不満	普通	満足	とても満足	感動
0	1	2	3	4	5

理由(言葉にできないくらい感動しました！)

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(とても設備が整っていて快適でした。)

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(利用していません。)

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(とても美味しくボリューム満点でした！)

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？

全くすすめられない	すすめられない	すすめたい	とてもすすめたい		
0	1	2	3	4	5

◎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ではありません。

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	急な母との別れにとまどいながら、会員であるドリーマーさんをお願いすることになりました。悲しみのなか、また年齢的にも無知なことが多く姉妹であたふたしていましたが、打ち合わせ等をスムーズに進めていただき気持ちも徐々に落ち着いてきました。
	また、湯灌の際にはすみずみまできれいにしていただき、あまりしなかな。メイクもしていただきました。メイク後の母を見ると、何だか嬉しそうにしているのだろな〜ということを感じました。そして、生前の母のエピソードを親族で振り返っていたりしていると「はーい」と返事をしそそげようねなどと話していました。式までの時間はあ、という間に過ぎ、その間 母のことだけに専念できました。
	午前 泊まらせていただきましたが、毎朝 お茶やコーヒーを出していただき、そして片付け等にも入ってくださり気持ちよく過ごすことができました。
	午後 お通夜前にもお茶等を出していただき、ありがとうございました。また、スタッフさんに受付もお願いしましたが分かりやすくまとめていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。
	午前 式前にも顔出しに参下り、また誘導もしていただきスムーズに進めることができたかと思います。入口には生前の写真を飾っていただきBGMも母が好きだったNHKの朝ドラのオープニングを中心に流していただきました。また、最後のお別れの際に母の好物を準備して下さり姉妹で涙線崩壊。悲しみの中、母が喜ぶ顔が思い浮かびました。本当にありがとうございました。
告別式当日	午後 火葬後、会館に戻ると温かく迎えて下さりその後の荷物等の手配もスムーズにしていいただき安心して告別式を終えることができ感謝の気持ちでいっぱいです。

ご自由にお書きください。

若くして今回母を亡くし、慣れない土地での葬儀社探し。そんななか、ドリーマーさんを見つけました。立地条件も良く、事前相談を伺った際の対応もとても良くてお任せすることになりました。また、年齢的に葬儀等に関しては無知なことが多く困っていましたが担当である加地さんが分かりやすく説明してくださったり、時にはアドバイスをくださったりとおかげで今回最高の態勢で母を見送ることができました。

また、予想以上の良い式ができたことに感謝の気持ちでいっぱいです。にぎやかなことが好きだった母は恐らく喜んでいるのではないかなと思いますし、ドリーマーさんの演出や担当の加地さんには頭が上がりません。ドリーマーさんを選んで良かったと今でも思っています。

本当にお世話になりました。ありがとうございました！

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