

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(義母(故人)が入会したので 理由は不明です)

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(こちらの質問にも丁寧に説明していただきました。)

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(棺に入れる故人の好物のお寿司と、こちらで準備出来なかったのに、用意していただきました。)

担当者の専門知識が豊富だと思いましたか? 大変ありがたかったです。

- 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(思い出の場所から故人の話をしている時、言葉につまづいても、こちらが落ちつくまで、ゆっくりと間を

通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか? とても話を聞いていただきました。

- ①非常に悪い ②悪い ③普通 ④良い ⑤非常に良い

理由(次の動作を、すばやく説明していただき、スムーズでした。)

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

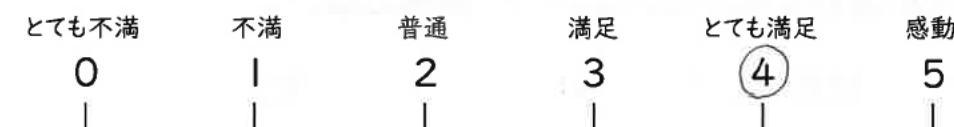
理由(控え室に忘れたいものと、ちゃんと家族に渡していただきました。)

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(話しやすく、対応が良かったから。)

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(詳しい説明と、おめても電話では対応してくれませんでした。)

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) 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(こちらの気持ちを考え、ゆっくりと運転してくれました。)

湯濯・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(とてもいい、時間をゆとり、対応していただきました。)

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) 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(話し方、声のトーン、話の入り方、どれもとても完璧でした。)

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(控え室で、不足したものを、すぐに用意していただきました。お風呂のお湯も、きちんとしていただきました。)

感心したスタッフは?(名前 すみません) 不満に思ったスタッフは?(名前 なし)

(湯濯していただいた2名)覚えていません

○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



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(冷、暖房の温度設定が、1ヵ所だけでしか出来なかった。)

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(通夜は、食事していません。)

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(見栄え、バランス、味、とても良かったと、親族から好評でした。)

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?



◎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。



WEBフォームから
ご入力いただく事
もできます



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	
通夜式当日	午前 スライドショーの為に写真を選り終えて、まだたくさんの写真が残っている。式場の入口の所に飾れますと、急遽、ボードを用意して下さり、参列者の方が、やっぱり見ていたのを良かったです。
	午後 控え室に、次の日の朝、召し上がり下さい。パンや果物、トースターなど差し入れていただき、おどろきました。
告別式当日	午前 棺の1基の設置依頼を急遽、対応していただき、間に合っていました。
	午後 ドリーマーから火葬場に向かう車の誘導を、しっかり行なっていただきました。 果物盛籠の小分け袋に入れて、受け取りやすい場所で、渡していただき、その後はすぐ車に乗るが、荷物にならずに良かったと思います。

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