

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

○今回のお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・親族のロコミ
11.ホームページの情報 12.その他(お葬儀の前のよく通っており目にしていました。)

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(親切丁寧でした。)

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(親切丁寧でした。)

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(専門知識豊富で親切丁寧でした。)

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(親切丁寧でした。)

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(親切丁寧でした。)

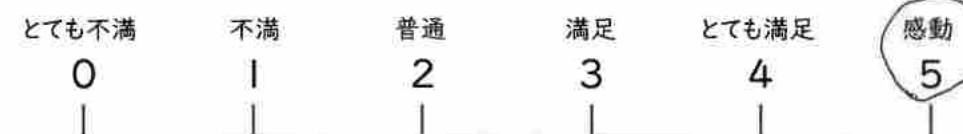
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(親切丁寧でした。)

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(同上。)

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(親切丁寧でした。) 名前()

- 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(親切丁寧でした。)

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(対応作業が素晴らしいと感じました。)

- 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 伊藤様 告別式名前 伊藤様)
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(親切丁寧でした。)

案内・献茶スタッフの対応は?

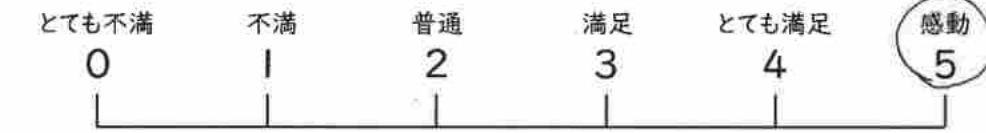
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(親切丁寧でした。)

- 感心したスタッフは?(名前 松森様) 不満に思ったスタッフは?(名前)
及び湯灌スタッフ様

○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(トイレの清掃が良かった。)

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(素晴らしい。)

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(素晴らしい。)

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。

- ① 高齢者がいる家族向けのセミナーを定期的に開催してほしいとのこと。
 当該者が死去時、配偶者は認知症に陥っている事があり、子供は親族や近所との付き合いが薄れ、通夜や葬儀や仏教の重要性を知らない。
 死去直後の寝台車依頼～納骨まで遺族は不安定な精神状態で決まらなければならない、決定項目を事前把握して後悔する。
 セミナーでも分かるように分かるように、詳細事項をいつまでにか決まらぬように悩む。
 大小企業問わずに出向従業員向けセミナーを開き顧客開拓してほしいとのこと。

- ② 病院の待合室や銀行、ゆうちょのセミナーのパンフレットを置いてほしいとのこと。
 家族が見るかもしれない。また新聞のチラシでも配布する。
 後期高齢者の年月日曜日を覚えておくための折り紙の新聞で確認している。家族の帰省時にもそのチラシを見ている為。

事前契約の安心感、病院から自宅へ死去時から四十九日法要納骨まで何とせよの手配決定して準備するが、その費用をセミナーで教示して頂く。
 以上。

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

| | |
|-------|---|
| 式前日まで | <p>寝台車依頼から四十九日法要までの行事項目、行事詳細内容、決定内容、いつまで決定、費用内容と表にし事前契約者に契約時に渡し事前記入し見易くしておくと良いと存じました。事前契約の無い顧客には前夜前日にその表を渡し記入して頂く。 遺族の何を何を決定してほしいのか分からない。 今回、寝台車手配後 お寺の手配して頂く中心行事の違いがわかりました。</p> |
| 通夜式当日 | <p>午前 控室が大変綺麗で感服しました。トイレのウォッシュレットが付いているのがとても良かったです。 家系図作成表の見易さから役立ちました。 喪服の貸出しの遠方から来る人にとって助かりました。 午後 受付時にお香典返しを頂けたのを感じました。 お布施袋のしるしご準備頂き、またお寺への御布施、御膳料、御車代の指南として頂き助かりました。</p> |
| 告別式当日 | <p>午前 湯灌作業の素晴らしさに感激しました。 午後 DVD上映の想像以上の良さに感動しました。 後飾り袋や本位牌や閉眼供養の御指南して頂き感謝いたしました。</p> |