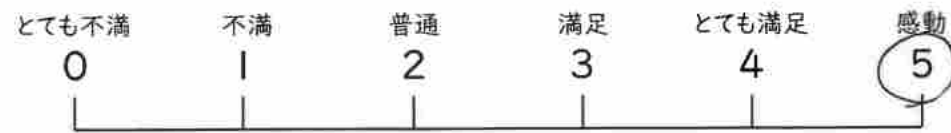


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.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(丁寧に説明下さり、こちらの話を最後まで耳を傾けてくれた)

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(落ち着いて、ゆっくり話をしてくるので、焦らず回答できた)

担当者の専門知識が豊富だと思いませんか?

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由(知識が豊富なのもう、質問にすぐ答えてくれるので不安がなかった)

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(最初から最後まで感動させられるくらい、担当してもらって良かった)

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(進行を事前に打ち合わせしてくたので不安がなかった)

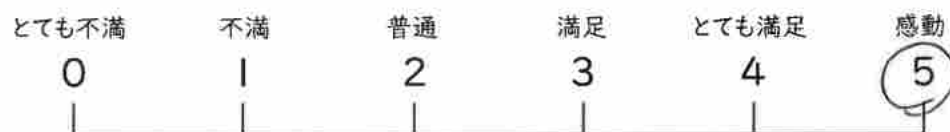
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由(詳しいこちらのスケジュールに都合を合わせ下さり、対応説明に不満なし)

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(ぜひともお願いしたい。周りの人達にもおすすめしたい。)

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 *どの担当の方もとても良かったので、自己紹介もしていただきました。他にも何かから、お前管をなくさずお願いします。

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(対応も早く、時間などの連絡も早い段階でもらえたので、気持ちの余裕が持てた。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(自宅近くまで来てくれたので、その際、ドライバーについて豆知識を話してくれたので、少し気持ちが落ちついた)

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由(皆さん若い方が多かったが、すごく丁寧にしてくれて、とても感謝した)

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由(事前に打ち合わせもあり、進行もスムーズにしていたので)

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由(わかりやすく案内していただき、不安もなかった)

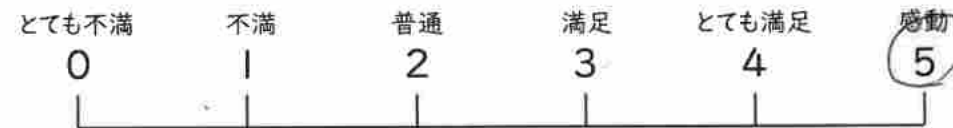
- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由()

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?

生花の総合評価を教えてください



理由(希望の色をまねていただき、受付の風景にもお花があり満足でした。)

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(式場のトイレは、男女を分けてほしかったです。)

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由()

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由(お弁当の内容と同じ食材があったので、もう少し変化があった方が良かった。)

- 1.非常に悪い
 - 2.悪い
 - 3.普通
 - 4.良い
 - 5.非常に良い
- 理由()

- 1.非常に高い
 - 2.高い
 - 3.普通
 - 4.相応
 - 5.非常に良い
- 理由()

○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。

・自宅に近い場所には飯岡葬祭館があったので、本当は、こちらの葬祭館を利用したかったのですが、国道沿いの土地のため、出棺の際国道が丸見えになっていることに抵抗がありました。

実際、国道を車で走っている時、出棺すると3を見かけたのですが、やはり視線を向けられました。
エントランス前だけでも、少し目隠しがあれば飯岡葬祭館を利用したかったです。

・ドリーマーさんのサービスには、とても感謝しました。
2年前、他の葬儀社に祖母の葬儀を依頼しましたが、(家族葬)あまりイメージが悪く、どこも同じなだろうと思っていました。
ドリーマーさんのサービスを受け、良い意味で期待を裏切られました。
担当の伊藤さんをはじめ、支えてくださった葬儀社の方には、10から感謝いたします。本当にありがとうございました。
私自身は東温市在住なのですが、今後事業の市場拡大の際は、東温市周辺も検討していただくと嬉しいなと思います。
とあるが職場にて、ドリーマーさんの葬儀がとても良かったことを話題にしておきました。

・10年程前に祖父の葬儀をドリーマーさんにお願いしました。
その時、担当だった戸田直記が、今も喪主の母に声をかけて下さったよです。
母は気持ち的に安心し、賞状も下さったよと嬉しかったよです。

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

| | |
|-------|--|
| 式前日まで | <p>葬儀まで2日ほどの時間があり、葬祭館にて故人とゆたな過ごす時間を持てました。</p> <p>急な旅立ちであったため、家族それぞれ重たい気持ちがありました。が、適度な時間ゆくりできたので、気持ちを落ち着かせることができました。</p> <p>そして受け入れる余裕を持てた気がします。</p> <p>どの担当者、スタッフみなさんの対応に感じましたし、不安な気持ちにはなることなく過ごせました。</p> <p>いい事はかりで、悪い事は全く言っていないほど思っています。</p> |
| 通夜式当日 | <p>午前 葬祭館に宿泊しましたが、朝もゆたな気持ちで迎えることができました。葬儀打ち合わせがありました。負担のない時間で対応していただき、質問に後回しにするのではなく即答していただけるので安心して任せられるなと感じました。</p> <p>故人についてエピソード聞き取りの際には、スムーズに質問して下さるので、答えやすいように誘導してもらえたと思います。プランについても、明確・的確に説明してもらえたので家族全員納得できるプランにできました。</p> <p>午後 通夜の流れも事前に指示して下さったので、迷うことがありませんでした。</p> |
| 告別式当日 | <p>午前 軽い朝食(パン、バナナ、スープ)も提供して下さい、至れり尽くせりでした。納棺の際には、喪主の希望により、故人はスリ姿に着替えさせてもらいましたが、若い女性の担当者さん達でしたが、投量に驚きました。全てにおいて丁寧で好感を持ってました。希望を叶えて下さり、本当に感謝です。</p> <p>午後 一言で表すなら、本当に感動した葬儀でした。担当の伊藤さんは、打ち合わせ時に話した内容を元に、たかじかボックスをしていただきました。哀しいだけの葬儀イメージでしたが、気遣いがあったり、10畳ほど、こんな感動がするよかできるのだから...と考えさせられました。家族全員が納得し、感謝し、そして満足しながら故人を見送ることができました。本当にありがとうございました。</p> |