

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(ていねいな説明)

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(要望に対し適宜に対応して頂いた)

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(葬儀後の流れ、法要についても教えてもらった)

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(家族に気を配っていただいた)

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(都度都度、説明をもらい、分かりやすかった)

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

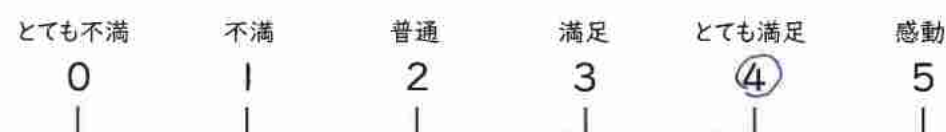
理由(祭壇に必要なお品を即配送していただいた)

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(ありがたいと感じました)

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(ついぬいに母を助けてもらった)

湯灌・納棺スタッフの対応はいかがでしたか？

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い

理由(足を伸ばさず、理由を、化粧など丁寧に対応していただいた)

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(落ち着いた雰囲気、母をいじめることができた)

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(全員に飲み物をすすめてもらって一息つけた)

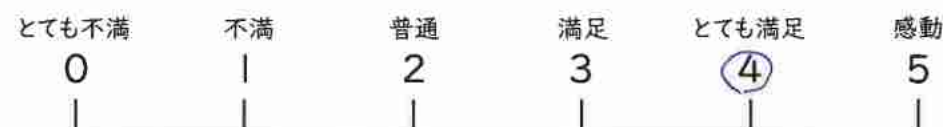
感心したスタッフは？(名前)

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()

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(通夜の控室は広く快適でした)

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(おいしかったです)

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(味も量も良かったです)

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(相場がつかうまいので普通になりました)

○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。

ご自由にお書きください。

首藤さんを始め、スタッフの皆様には、お心遣いを
ありがとうございました。
無事に葬儀を終える事ができ、感謝の気持ちで
いっぱいです。お世話になりました。

式前日まで		台風が近づいていたので 当初の計画から一日後延期して お願いして対応頂きありがとうございました こちらの要望には、その都度丁寧に返答下さり、準備を 進める事ができて、助かりました。
通夜式当日	午前	自宅から連夜かに移動して下さい、母の顔の一部分が青く なっていたが、きれいに化粧していただいた事で目立たなくなった ので、良かったです。着替える時も、つい立って見えていたように プロマイドシーヤ 守られていたので、きちんと配慮されていた。
	午後	部屋には、飲み物、テレビなど、トイレ付きで、心地良 く感じるような環境で 気分的に落ち着く事ができて良かったです。 お料理もおいしく、満足でした。 和室だが、イスに座る事で、父が楽な姿勢で通夜式 を行う事ができました。
告別式当日	午前	親族が次々と来訪した際には、すぐに、飲み物を出され、 又、丁度良いサイズのコップで、口を潤すのに良かったです。 式がスムーズに進むように、声かけのタイミングが素晴らし かったです。 父の葬儀のタイミングでは、早急に対応して下さい、ありがとうございました。
	午後	やすらぎ苑のお宅も、スタッフの、お茶、コーヒーなど 親族に かわって、出してくださるので、助かりました。 やすらぎ苑でのスリ着用については、ご準備していただい ている事が周知できて良かったので、可能なら、前日に、 お伝えいただけたら良かったですと思いました。

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