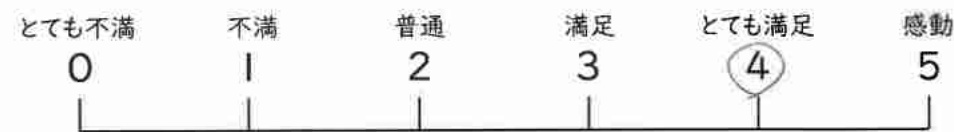


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(大事な事がある時に遠くまで説明してくださりました。)

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(たくさん資料(色)を見せてくださり、適格なアドバイスで準備がしやすかったです。)

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(何を聞いても、即答くださり、アポイントメントに感心しました。)

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(高齢の父にも、細やかな気遣いにご対応に感謝です。)

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(滞りなく申し分ない流れでした。)

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(四十九日迄までの過ごし方、準備等のご説明もいろいろしてくださりました。)

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(経験が豊富で、信頼できると感じたからです!!)

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(感じが良く話しやすいです。)

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(物腰が緩やかで、超丁寧で、集り心地抜群でした!)

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(若いスタッフ様も、皆様ご経験が豊富かだと感じました。)

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 松森様 告別式名前 松森様)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由(声のトーン、間合い等完璧でした!)

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(笑顔、丁寧、とても親切でした!)

感心したスタッフは?(名前 全員) 不満に思ったスタッフは?(名前 無)

○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・生花演出は満足に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(母が眠っているお部屋の天井のエアコンからある虫の鳴き声の様な音がしていました。)

料理の味・値段はいかがでしたか?

通夜() 外食のためお料理は無しでした。

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由()

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(お料理の味は美味しかったです。量もちゃんとためて、お返しをありがとうございました。)

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。



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。ドリーマーの皆様へ

この度は、母 [] の旅立ちの準備に
ご尽力いただき、誠に有難うございます！

今後、父の時にもお世話になりますが、何卒よろしく
お願いいたします！

お部屋に置いてくださっていたサービスのお品の数々も
至れり尽くせりで、感激しました！！

根こそぎ持ち帰らせていただきました（すみません！）

ありがとうございます！！

式前日まで	母が入院してから、問い合わせをさせていただいた時には、 確認事項を丁寧にご説明してくださり、母が点滴だけになった 時に連絡した時も、「お母さん頑張ってるから、まだ焦らなくて 大丈夫ですよ。」とお声掛けいただき、冷静になりました。 お通夜の前日の夜は、遅い時間帯でしたので、お通夜、葬儀の日時 の目安をご説明いただいた時に、遠方の姉に早く伝える気持が ありました。伊藤様はとて親しみやすく、ご説明が丁寧で、お通夜 前日のお昼過ぎに、私が新居改へ向かっている時に「泊まるお部屋が ちやうど空きましたので、是非いかがですか？」とご連絡をくださり、その時も、車中 の私に細やかなご配慮、お気遣いいただき、お母様も気持ちになりました！！感謝です！！
通夜式当日	午前 式の打合せのご説明も親切丁寧で非常にわかりやすく、母の服装や 服装選び（遺影）で私達が迷った時も、絶妙なタイミングで（判断がよかった！） 適切なアドバイスをくださり、順調に進めていただき、とても有難 かったです。松森様は何でも聞さやあい雰囲気の方で、母に 対する細やかなお気遣いも嬉しかったです。（間仕切りの扉の開閉等...） 午後 控室も広々として、とても清潔で快適でした！お寺に打合せに 行く前に、女性スタッフ様3名が母をお風呂に入れてくださり、 丁寧に説明とご対応をしてくださりました。母にくださったお化粧 がとても美しく、別人の様だと驚きました。美しく過ぎて、母の個性 が少し薄れた感じはありました。（母は喜んでいました！）お通夜の段取り進行も大満足です。
告別式当日	午前 お部屋の整頓に来てくださった女性スタッフ様、冷たい、温かい両方 のお飲物を沢山持ってきてくださった女性スタッフ様 笑顔で、丁寧に、 とても感じ良くご対応くださり感謝です。お母さんへのごあいさつ 、お布施と渡りタイミング等もご案内くださり、何の不安もなかったです。 告別式も滞りなく、母ともいかりで告別が出来て、とてもよいお式になりました！！ 午後 告別式後、新居改葬場にて、家族でゆっくり食事が出来ました。 お部屋は広くて、きれいで快適でした！焼かれて、骨に火が通 を見て悲しくなりましたが、皆で骨つばに、順番にお骨を壺に収めたか ら天国へ安らかに旅立ってほしいという気持ちになりました。 おかげさまで、良いお別れの式になりました！

※個人情報をふせて掲載しております

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