

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.会員 2.テレビCM・ホームページを見て 3.折込広告(かわら版) 4.人に勧められて 5.リピート

6.その他(以前からドリーマーでしたし嫌な所が1つもなくて)

お葬儀の前に他社も検討されましたか?又、お願いしたいと思つたから今回が頼みました

1.はい(検討した葬儀社)

②いいえ(他に考えた事なし)

ありません。

お葬儀をご依頼いただいた理由を教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

①式場の大きさ ②サービスのよさ 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宿泊施設のよさ ⑨一番近いから ⑩知人・友人・親族の口コミ ⑪ホームページの情報量

⑫その他(スタッフが非常に良い)

その期待に応えられましたか?

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由

①や態度が良い

○打合せ担当者について教えてください

打ち合わせ担当者の名前を覚えてていますか

①はい(名前難波さん) ②いいえ

打ち合わせ担当者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(説明は非常に良い)

打ち合わせ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(要望をちゃんと聞いてくれました。)

打ち合わせ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(何を聞いてもきちんと答えてくれる所)

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.ぜひお願ひしたい

理由(友達にもドリーマーを紹介してあげたいと思う)

担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○通夜・告別式担当について教えてください

通夜・告別式担当者の名前を覚えてていますか

1.はい(名前難波さん) ②いいえ

川村さん

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(何度もや二つになつて、急に過呼吸になつてもきちんと対応してくれた)

通夜・告別式の進行・案内はどうでしたか?大丈夫よ大丈夫よと体へハグしてくれておもくさめてくれてきちんと

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い 理由(非常に良い) 遺族の気持ちに寄りそつてくれて嬉しかった。

通夜・告別式の進行は申し分ないです。

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?不満に思った点は一切ないです。

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由(葬儀次第でも家にまで来てお花やお茶やオレンジジュースを持って来てくれた) 手を合ひながら

くつこつ話を色々と聞いてくれました) 葬儀次第で対応してくれた所が非常に

○その他のスタッフの対応を教えてください 感動して嬉しかったです。

電話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(ドリーマーと自分の名前を覚えていました)

寝台車のお迎え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(病院までお迎えに来てくれて、時々ドリーマーまでのうちによかっただけ水をどうぞと

ペリトドリーマーの水を渡してくれて渡してくれた水を飲んで立ちきそうになりました。

湯灌・納棺スタッフはいかがでしたか?とても気持ちになつていて、明日水を少し飲んで少し

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由(マイニアと体をみて、初めてからおもひでいい) いいハサビスだと思います。

司会者の対応はいかがでしたか?最初からおもひでいいと思っておぼんさんも嬉しかったと思う

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い おもひでいい

理由(おもひでいい)

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(お茶やコーヒーを持ってきて嬉しかったです)

感心したスタッフは?(名前難波さん) 川村さん不満に思ったスタッフは?(名前川村さん)

○式場・提供サービスについて教えてください

祭壇生花はいかがでしたか?

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由(思つた)お花が沢山ありました

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(花や写真、位牌写真の背景も雲を運んでくれて良く入っています)

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(お皿が大きくてよく美味しいと食べたい)

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(難波さんと川村さんはいつも私の胸元に座ってくれて大丈夫よと言つてくれます)

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(ありません)

○ドリーマーでの葬儀を親しい友人や家族に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

スタッフの対応・言葉遣い・部屋の不備など、気になったことがありましたら何なりとお書きください。私達はより良いサービスの提供を目指しております。スタッフではわからないこと、気づかないことを教えてください。

ドリーマーのこんなサービスが良かった・うれしかった等、ご意見やご要望がございましたら、ご自由に記入ください。

スタッフの皆様 9月間色々として頂いて本当にありがとうございました。
皆様の言葉や対応全て何よりも満足でいいかったです。
私は過呼吸になると苦しくなるけど 川村さん 難波さんは長時間でも
いい間で立きて気持ちよくテラス出来ました。
ドリーマーに頼んで本当に良かったと思います。

式前日まで	見積りと2回いくつて途中過呼吸になってお茶やオレシジを持てなくて ウレギアも落ち着いて話を聞く事が出来ました。 何より見積りの説明が非常にわかりやすくて個別に納得
-------	--

通夜式当日	午前 楽場お部屋全でお掃除がゆき届いていて清潔感があり 良かったです。 お部屋の使ってない照明は消してていいと思います。
-------	---

告別式当日	午前 難波さんにお電話をいつぱい聞いてくれる事で心を 合わせてくみたい一緒に写真を見てくみたい 写真ね いいお下向んだね。 元気な川村さんと一緒にみたび写真を撮ってくれて嬉しかったです。葬式の時に私が過呼吸になると私の左側に川村さん右側に難波さんねいつも私の肩に手を乗せてくみて難波さんは私の足を押さえてくみて太股まで言ってくれ気持ち良さげでした。 午後 ニックさんに送られてきた。私が通夜しが葬式も乗り込んだのは 10月1日 2つのおかげで川村さんもよりそってくれて立きたり 朝は まぶたが腫れていた。心が落ち着きました。 川村さんはこの通りドリーマーを許めないで頑張ってドリーマー居てくださいました。 テレモニターで写真が次から次へと変わっていくのは大変いいです。 葬儀の時に竹林のオレシジを持って来てくれて飲めなかった。 お手に行く時に運転手の山崎さんと川村さんと車中でたまいで お話しかけてからきちんとしないで立たりしないで居られました。 川村さん 難波さん 山崎さん ありがとうございました。ありがとうございました。
-------	---