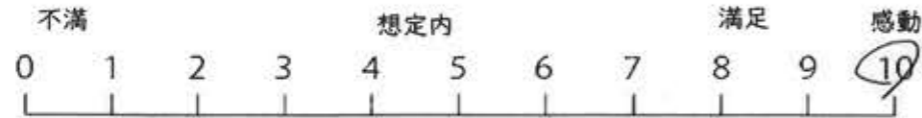


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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

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

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

その期待に応えられていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(事前相談のかわら版で気持ちの整理と心構えが出来スムーズに動けたと思っております)

○打ち合わ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いますか?

- ①はい (名前 榎山様) 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(わかりやすいことばかりでした。丁寧に説明して下さいました)

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(お話を聞いていただいた際のやり取りが丁寧で提案して下さいました)

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

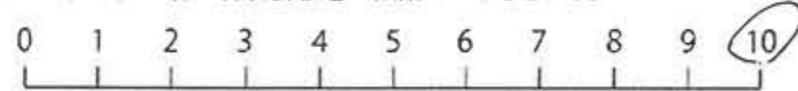
理由(緊張を和らげてくれるようなアドバイスを下さいました)

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.絶対がない 2.ない 3.わからない 4.ある 5.ぜひお願いしたい

理由

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか?

- 1.はい (名前 森下様) 2.いいえ

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(悔いなく、誠心誠意と寄り添った対応と話を伺って下さり、)

通夜式・告別式の進行・案内はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

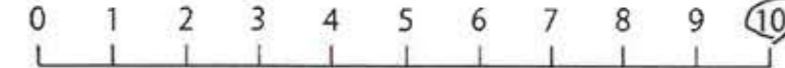
理由(わかりやすく、良かったです)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由(最後の方まで説明して下さいました)

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(丁寧に対応して下さいました)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 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(お迎えの際に、遺族への配慮が伺えて良かったです)

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(スタッフの方の優しい対応と所作が、お気持ちに寄り添って下さり、お葬儀の準備がスムーズに行けたと思います)

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(丁寧な司会と、お葬儀の進行が良かったです)

案内・献茶スタッフの対応は?

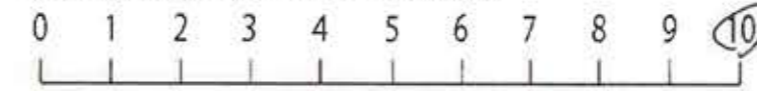
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(お話を伺って下さり、良かったです)

○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10段階でつけたら?



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(行き先、設備が、快適に過ごせるように配慮して下さいました。)

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(料理は、良くて、お母様の為に用意して下さいました。焼肉が、とても美味しかったです)

告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

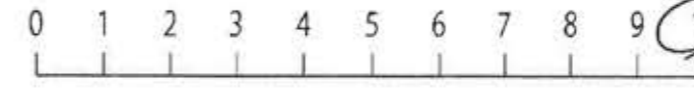
理由(最後の夜、朝の準備が、(居る)スプ)用意して下さいました。嬉しく、(お)おはようございます)

葬儀代金はどうか? 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

○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?



Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

◎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。

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。

ご自由にお書きください。

式前日まで	<p>突然の母の急逝にとどろいたことが事前に相談させていたためにとてあわてず、トリマーさんに連絡をとって下さり、おにぎりや飲み物、落ち着く設備の整ったお部屋を用意して頂いて、ほんとに救われました。</p> <p>告別式まで少し日数がありました。心機をくづらさず、お母様の時間を過ごさせてほしいです。</p>
	<p>お葬儀スタッフの敷布団が硬く感じて(腰痛がでて...)</p> <p>初日は不眠症で使ったので、泊まり人数が少なくていいので、厚みのある敷布団をいただきました。</p>
通夜式当日	<p>午前</p> <p>お母様も時間通りで気持ちよくお葬儀を執り行なわれたいとおっしゃっていました。</p> <p>湯灌は本気で、お母様は長かったけど、長い間お風呂に入っていたので、お母様は気持ちよくお葬儀を執り行なわれたいとおっしゃっていました。</p> <p>午後</p> <p>通夜が終わった後、お母様は急にお葬儀のことになり、お母様は、お母様の朝飯は困って、お母様のパンダスターを持ってきたお母様は、お母様の足元を心配して、お母様のパンダスターを履かせてお母様は、お母様の気持ちよくお葬儀を執り行なわれたいとおっしゃっていました。</p>
告別式当日	<p>午前</p> <p>予定と違って説明は下って下で、落ち着いて余裕をもって準備できて、告別式を終わることができました。</p> <p>写真も母の笑顔が良く、明けの気持ちよくお葬儀を執り行なわれたいとおっしゃっていました。</p> <p>午後</p> <p>良い告別式でした。ありがとうございました。</p> <p>私事で遅い出稽時「会場に行かれる方はお車に…」の言葉に早く来たお母様は、焦ってはいませんが、お母様の気持ちを、お母様の気持ちよくお葬儀を執り行なわれたいとおっしゃっていました。</p>

スタッフの対応に、お母様から、お葬儀の準備に、心機をくづらさず、お母様の時間を過ごさせてほしいです。

感謝しております。ありがとうございました。

お母様の気持ちよくお葬儀を執り行なわれたいとおっしゃっていました。

お母様の気持ちよくお葬儀を執り行なわれたいとおっしゃっていました。