

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. 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. リポート 6. その他(偶然の行きつけの結果でした)

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(葬儀が立て込んでいて、ドリーマーエムにだけお任せすることに決めた)

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(思っていたより良かったです)

○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 鈴木さん) 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()

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(鈴木さんの声のトーンもかなり大きかったと思います)

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

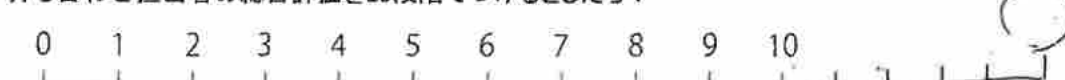
理由(聞いて、接して)

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()

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら？



○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 鈴木さん) 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(突然の死に正直、いざいざ中でのお悔みの心に寄り添ってくださった対応に感謝でした)

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

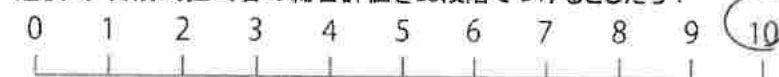
理由(ゆとりと進めて頂いて、とてもとても満足のものでした。ドリーマーエムを覚えて頂きとても良かったと思いました)

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(葬儀が終了した後も、連絡先や住所、度々の対応にとても助けられました)

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら？



○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(お葬儀の電話での対応は、いざいざ(お葬儀)電話対応して下さった方とても親切な対応で、ドリーマーエムに感謝しています)

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(寝台車にすぐの対応が、とても助かりました。それが無かったら、明日は自宅での安置になっていましたので、とても助かりました)

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(とても優しく、お話を下さった方も、見ている私もとても癒されました。エムに感謝しています)

司会者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(声のトーン、間合、とても素晴らしいものでした。同じお葬儀の方でした)

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

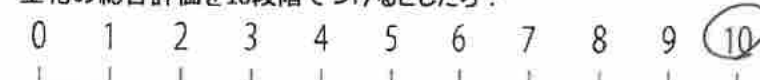
理由()

感謝したスタッフは？(名前 鈴木さん) 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10段階でつけるとしたら？



理由(全てにおいて、心遣いをして下さりました)

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(コーゼや朝食の準備、遺族の夜更への配慮、とても感じ入りました)

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(美味しくて感じました)

告別式

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

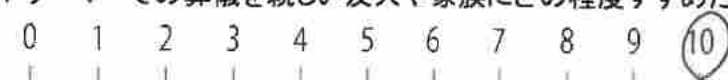
理由(お弁当だったので、あまり美味しく感じられなかった。)(他店から配達のもの)

葬儀代金は？

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。

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。

式前日まで	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

ご自由にお書きください。

今回、主人の死に際して、ドリーマーさんにあせ話をいたしました。
私の突然の死に遭遇して、色んな事、予感に追い立てられ... 心が全く追いつかない状態でした。
主人の遺体が警察預けにになり、2日目に遺体を引き取りに行かぬばならぬ状態となりましたが、
くしくも、とても葬儀が立て混んでいさな状況で、遺体引き取りの車の手配もままならぬ状況でした。
何軒か電話をかけた上で頂き、交渉にも、遺体引き取りの車だけは手配できて
会館の中が満杯で、1日1泊、2月位、自宅での安眠にばかり... と言われ、
頭からミミ、との近事の中で、ドリーマーさんだけが引き取りて下さりました。(これから感謝です。)
皆様もそんな状況かと思いましたが、初めての家族の死の遭遇、右も左も解らず、
何にも解らずの中で、何をどうしていいか... 路頭に迷う状態でした。そして、
6日位、待たされる状況の中でしたが、私個人的には、やはり必要は日付が違った様で、
長年、夫婦として生きてくると、正直、長年、事、だけでは、
苦しい事、腹が立つ事が多いと思いが、(特にうちはそれが著しかったもので...)
主人は故人、このように送った方がいいのか、とても強い葛藤がありました。
心を優先すれば、心よく送ってやうとばかりで、世間的に言えば、心の中に納得できない感情を
決めた状態の中での、自分の感情に折り合いを付けられずにいました。
その中で6日間という日々を過ごす中で、担当様の鈴木さんにとってもお世話になり、
浄化して頂きました。お忙しい中で、お忙しい作業の中で、おの愚痴や、心の中の
溜まったものを、嫌な顔、口もこみずにお話を傾けて下さいました。長年...
溜まった感情や事柄を聞いて頂く度に、おのの中で、ひとつひとつ浄化して行きました。
本当にご多忙中だった事と容易に感じられ、中で、遺族の感情、愚痴、という
ともあれば、一番に切り捨てられよう部分に、とても真摯に向き合ってもらったと思いが、
本当に感謝、感謝でした。そして、とても、とても面倒臭い、遺族やったと思いが、
手を振らず、ずっと心を寄り添わせて下さいました。(本当にこれから感謝に尽きます?)
その結果、おの心の中での思いも、自分の心にもやっと折り合いが着き、
主人と、本当にきちんと見送る事が出来ました。
感情のまま、見送っていたら、今になって必らず後悔していたと思いが、
送る、という事、生きて、残った人間にも、とても心に残るものだ、と今回、通感致しました。
残った遺族が、これから生きて行く為にも、とても、とても、とても、大切なセリモノだ、と！
私の最後のセリモノでドリーマーさんに奏でてもらった事、とても良かったとこれから思いが、
主人には、喧嘩の続きは、おのがそちらに行きながら、やろう、と待たせよう、と伝えて
送らせて頂きました。鈴木さん、本当にありがとうございました。(感謝) 和自身、葬儀もドリーマーさんと
やってもらいたかった、とこれから思っています。皆様、ありがとうございました。
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