

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(担当の方がとても丁寧で親切でした。)

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()

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()

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()

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()

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

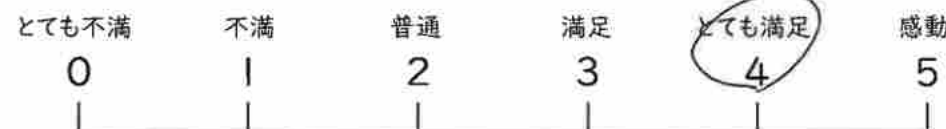
理由()

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()

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 韓波 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(韓波さん、お迎えのときに、車に乗ってのついでに、お話を聞かせてくださいました。)

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(側におられた、故人の扱い、そして家族への対応が、とても丁寧で、心があたふたになりました。)

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 野村 告別式名前 野村)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(司会者の対応が、とても丁寧で、故人の紹介も、とても丁寧にあり、ありがとうございました。)

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()

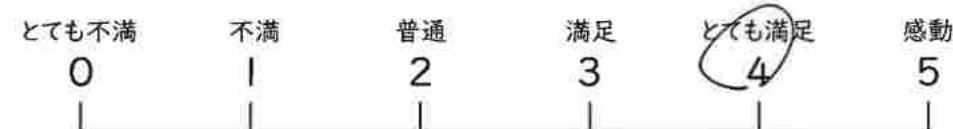
感心したスタッフは?(名前 韓波) 不満に思ったスタッフは?(名前 いせん)

他のスタッフも良く、敬愛の意を感じました。

○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(センスの良さは、前列者の方も言っていました。)

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()

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(とてもおいしく、対応は前列者も満足していました。少し高かったです。)

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()

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。

家族不在

式前日まで	死因は先(病院)から、葬儀社の迎えは難しいのです、と言われ、父の時と同様、今回(母)も、県外の私が不在でも迎え対応に頂き、本当に助かりました。 式まで死因から2月あいてしまいましたが、逆にゆくりと準備もできました。そして、その対応も親切にスタッフの方がして下さり、並べに準備ができました。 おのふけから、母の人格なども推測し、母らしい写真、花などの展示をして頂き感謝しています。
通夜式当日	午前 ゆくりと時間があったので、静かに遺体を見て感謝しています。 午後 通夜、食事とバタヤの時間でしたが、スタッフのみな様の丁寧な対応で、参列した方も、葬儀、ふいふと、言っていました。料理もおいしく、又食事場所の案内も司会の野村さんから「顔を見に別室へ」と案内してくださるので、夕方の参列に頂くことができてうれしく思います。
告別式当日	午前 スーエは式はいいで、並べにのびました。 スタッフさんの参列者さんへの対応はとても丁寧、親切で本当に感じました。 午後 参列者の皆様も、床の間の初日の準備まで、全て納品にいます。無事に初七日まで、終わることを、式場の方も、スタッフさんのおかげです、おかげさまで、ありがとうございました。

ご自由にお書きください。

葬儀は父、そして今回母。特にお世話になりました。

母らしい、お父様くおちついた葬儀を執り行う事ができたと思います。参列者の方からも、「よい葬儀だったね」と言ってもらえました。

皆様の、丁寧で親切な対応には感謝します。

ずっと見守って下さった母の最後の大きな仕事を無事に終らせることができて、私もとてもホッとします。

特に、ドクターさん良かったです、思います。

おかげさまで、です。

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