

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

○その他(いい葬儀に相談)

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(わかりやすく説明して、私が不安そうな顔をしてたので、またその都度説明してくれました)

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(私の要望に合ったアドバイスをしてくれました)

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(質問に対して全てわかりやすく説明してくれました)

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(遺族の気持ちや背景、様子を思いも及ばず、話しやうなです)

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(しっかりと進めてくれた) 葬儀してくれました、見守ってくれて、安心感がありました

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(ご家族のつらさを察知して、お慰めをしてくれました、おじい様で来られて、全部お任せしてくれました)

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(安心感があり、全て受け止めてくれる、信頼できる方です)

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(スムーズに対応して頂き、わかりやすかったです)

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(丁寧に対応して下さり、心強かったです。父に対しても静かに優しく声を掛けて下さっていました)

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(天竺草の湯灌のやりかたが素晴らしく、感動しました。お父様を大切に扱って下さりました)

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) 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(打ち合わせの際わかりやすく説明してくれました。お父様を大切に扱って下さりました)

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(温かく接して下さりました)

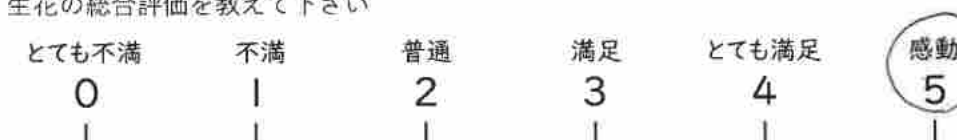
感心したスタッフは?(名前) 横山 真由子 不満に思ったスタッフは?(名前) いません

他スタッフの対応も素晴らしかったです。

○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?

生花の総合評価を教えてください



理由(父のイメージで作って下さった祭壇のお花、とてもきれいでした。家族へのお花紙も頂きました。ありがとうございました)

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(清潔感があり、快適に過ごしました)

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(通夜食だけでなく、料理も注文して頂きました。非常に美味しくいただきました)

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(緊張の中、常にサポートしてくれました。優しく見守ってくださりました)

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ではありません。
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		何もわからない私達に具体的に丁寧に説明してくれました。 一度はまとめて言う人ではなく、その都度話してくれていたのでとてもわかりやすかったです。 家族の思い出や父の話を伝えるということが、良い葬儀に繋がると感じました。
通夜式当日	午前	懐かしい写真をテレビに飾っていただきました。 会場も明るく清潔感があり和やかな雰囲気でした。
	午後	父の好きな物をテレビに準備していただきうれしかったです。 父が笑っているように見え、孫もいーちゃん美味しかったですと喜んでいました。
告別式当日	午前	司会の方と打ち合わせがありました。こちらの希望も聞いていただき安心してお葬儀ができました。 とても優しい方でした。
	午後	取り急ぎ終了することができました。 朝早くから終始いのこだった対応をしていただきました。

ご自由にお書きください。

昨日は父の葬儀で大変お世話になりました。

突然の悲しみと初めての葬儀で不安が大きかったです。担当の横山さんをはじめスタッフのみなさん全員が、私達家族に寄り添っていただき、支えて下さったおかげで温かく穏やかに父を送ることができました。

お父さんとの時間は限られています。テレビでお父さんに話しかけてあげて下さると気づいてくれる優しい方うれしかったです。家族で旅行にでも

来たかのように夜明け近くまで父の話をし、泣いたり、笑ったりテレビで父に話しかけ、触れることができました。

私にとっての葬儀は悲しみだけではなく、一緒に過ごす最後の時間として必要であり、父との大切な数日でした。

家族葬でしたが、各列の市にも立派な葬儀でしたと言っていたように無事に父を送ることができました。本当に感謝しております。

葬儀の後、横山さんには自宅に何度も足を運んでいただき、今後のことについても丁寧に教えていただきました。

ありがとうございました。

ドリーマーさんをお願いして本当に良かったです。