

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.リピート 7.自宅から近いから 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(その場の雰囲気や担当者の目を見てから。)

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(葬儀の細い要望や長い話にも付き合ってくれ、満足した。)

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(何回もあつた。)

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(故人の誕生日まで用意してくれ、全員感動でした。)

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(すべてスムーズでした。)

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(何度もあるプランを全て教えてくれてありがた。)

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(やはり家系はファミリー、自分達にもお世話になってるから。)

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(お葬式の日、お迎えに来てくれた。)

- 寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(名前 鈴木 名前 横山)
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由(お葬式の日、お迎えに来てくれた。)

- 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(お葬式の日、お迎えに来てくれた。)

- 司会者の対応はいかがでしたか? 対応スタッフ(通夜式名前 柳川 告別式名前 柳川)
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由(お葬式の日、お迎えに来てくれた。)

- 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(お葬式の日、お迎えに来てくれた。)

- 感心したスタッフは?(名前 全員のスタッフ) 不満に思ったスタッフは?(名前 ない)

○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?



理由()

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(アメニティ等が揃っており、清潔感もあって普通のホテルみたいでした。)

- 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(和食から来たおはらけも利便性の良さにおどろいていました。)

- 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(最高のサービス、お葬式で送り出せる感じがしていい。)

- 葬儀代金はどうでしたか? 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
不明な点(お葬式を申し込んだが、葬儀代金を含めスタッフの方の対応で。)

○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。

初めから終りまで本当に寄り添って下さり、とても良い式になり感謝しています。
 叶は難波でのファンになりました。全てのスタッフの方の笑顔が最高でした。
 とても良いものになり、3日間ありがとうございました！！

是様の話を親身に行ふに間に合ふ等、其の準備、式中等々済まして
かつたかやうである事に、いふ所にはなまじり、あつた大層な仕事だとい
ふが、人のいふ事ばかりで、その中に見えぬ事、能くしてゐる事に、
おぼやかり、用ゐるに足らない、最良の環境の中で、おぼやかりと、
これを本当に感謝するに、あつた。

難波さん
LOVE♡♡

トリー-2-の皆様には家族一同感謝いたします。

本当に有難うございました。 喪主 加地

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

アンケートは個人情報を含む形で掲載しております。

式前日まで	初めて担当の難波さんとあいつつした時、とっても安心感があった おまかせできるしいたご皆思っています。 田中くんも全力で頑張ることをしてくれようとしていて、お二人で良かったと思 いました。 お二人もとても優しく良かったです。 何も分からない私達にばかり優しく、何を聞いても丁寧に答えて 下さることもありがたかったです！夜お返事でサポートして下さりました。
通夜式当日	午前 DVDを流していたあ、という年の節目要望にも対応してくださり もしDVDに収めておくようにしてほしいという難波さんの強い 言葉に、担当が難波さんで良かったなと思いました。 でも夜お返事で年々からいかに大切に考えている難波さんを見て 絶対DVDに収める！！と思いはやめました！！ 午後 お茶をろうとで二杯してしまっした時、田中くんが「大丈夫です！私も とあって下さり、のちに矢張り「良かったりして」で「たか？」と聞いて下さりまし た。ありがたかったです。
告別式当日	午前 昨日の通夜の際、雨が降っていました。参列者の方が車で来られたり スナックの方が命を預けて車まで行かされたのを見てありがたかったです。 という気持ちで見ていました。告別式で受付につくのが遅かったのが、 田中くんが来てくれたサポートしてくれました！ありがたかったです！ 午後 火葬場へ行く時間がおそいにもかがゆらあ、最後の思い出の 時間をとっていたので申しあげた感謝状をいっしょにあげた。高松の方 から移動にも時間がかかりましたが、スナックのスタッフが「せがさあ」 案内してくれ、優しくいっしょにしました。火葬場でもドリーマーのスナック さんが来てくれたおかげで安心できました。