

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(丁寧な対応をして))

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(親切にサポートしてくれました))

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(葬儀、宗派の丁寧なアドバイスをして))

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(心を込めて接遇して頂き安心感がありました))

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(細やかな対応して頂き))

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

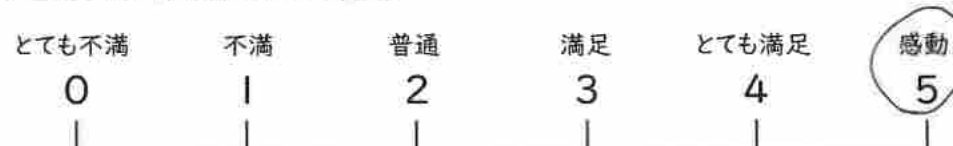
理由(的確に対応して頂き良かったです))

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(故人遺族と心から寄り添って下さり、お心遣い感謝いたします))

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(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) 横山 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(気配り心のこもった対応が良かったです))

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(故人の身体と丁寧な清潔に清めて頂き良かったです))

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) 眞城様 告別式名前) 眞城様)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(適切な言葉遣い、落ち着いたトーンで良かったです))

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

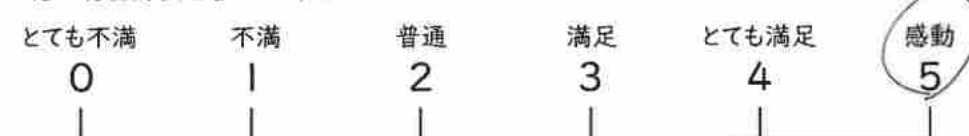
理由(参列者の戸惑い丁寧な案内、お茶等配り頂き良かったです))

感心したスタッフは?(名前) 眞心様 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?

生花の総合評価を教えてください



理由(葬儀の場華やかで彩り、配置等考慮して下さり故人を))

式場・控室設備で気になったことはございますか? 便所が狭い)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. 非常に良い

理由(控室は設備が整っており、リラックス出来ました 式場は落ち着いた)

料理の味・値段はいかがでしたか? 満足、感動、おかげさまで)

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())

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(参列者の戸惑いホリウムあり、音楽も良く感じました)

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(希望のプランにしたらこの位の代金だと思います))

○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。

ご自由にお書きください。

式前日まで		父が亡くなった事を受け入れる事ができず喪失の悲しみを抱いて いたが、私共への精神的なサポートを行って下さったり、お父 さまの希望に沿ったプランを提案して下さい。全てにおいて 親切丁寧に対応して下さい。心が救われ、安心しておまかせ する事ができました。スタッフの方には心からお礼申し上げます。 ほんとにありがとうございました。
通夜式当日	午前	
	午後 17:00 5 18:00	父と過ごす最後の大切な時間。 父が好まれたものをスタッフの方が飾り下され、父に 寄り添った言葉をかけたり。スタッフの方のお心遣い より、私共は父とより過ごす事ができました。とても嬉しか たです。ありがとうございました。
告別式当日	午前 10:30 11:30	父の事を一番に配慮して下さい。まごころのこもったおもてなしを 沢山頂き心温まる葬儀でした。私共も父を穏やかに 最後見送る事ができました。葬儀を終えたあとも1ヶ月丁寧に サポートして下さい。スタッフの方のおかげでとても心強か たです。手厚い対応に深く感謝致しております。ありがとうございました。
	午後	