

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.レポート ⑦自宅から近から 8.病院・施設からの紹介
⑨その他(祖母の葬儀もしてもらった)

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(ゆっくりと丁寧に説明いただいた)

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(希望など聞いてくれた)

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(こちらの問いにすぐ答えてくれた)

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(数回に渡りお世話をいただいたが、常に気遣ってくれた)

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(事前の説明通りに進めていただき、とてもよかった)

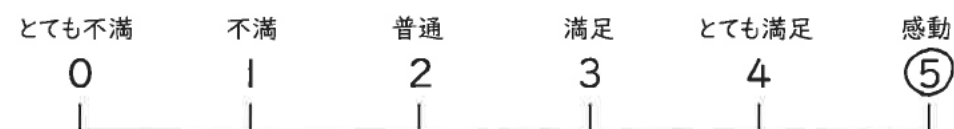
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか？

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由(最後まで丁寧な対応で、知らないことも教えてくれた)

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(こちらの気持ちよく理解してくださり、安心してできた)

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(簡潔でありながらちゃんと要望を聞いて時間がかからなかった)

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) 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(とてもいいに接していただいた、(男性2人でして方がお見えたかったです))

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(大変な作業を、こちらを尊重しながら最後まで丁寧にいただいた)

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) 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(打合せ通り、時間も予定通り、よい進行をいただいた)

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(参列者全員に笑顔でいただき、子供や年配者もいたが気がなかった)

感心したスタッフは？(名前) 不満に思ったスタッフは？(名前 いない)

○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(多くの予算は出せなかったが、素晴らしいサービスをお願いした)

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(広さも十分、アメニティも良い、ストレスを感じることはなかった)

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(通夜菓子もいただいたが、種類も多く、子供たちも喜んでいました)

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(少し高い気もしたが、種類も多く、味も良かった)

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(なし)

○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。



WEBフォームから
ご入力いただく事
もできます



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。

式前日まで		最初は狭い部屋で、ということだったが、わざわざ広い部屋を用意してくれた。 快適に過ごすことができた。
		親族が訪ねて来ても十分な広さだったので、本当にありがたかった。
		故人と共に過ごすため温度が低めなのは仕方ないと思うが、寒がりの親族もいたため、ひざかけの毛布類もあれば良かったかもしれない。
		アメニティも含め、ホテルを上回る設備だったのは素晴らしいと思った。
		担当の都鳥様をはじめ、スタッフの皆様には常に気配り、気遣いをいただき嬉しかった。
		都鳥様との打ち合わせも、時間をかけてゆくりしていただいたので初めての私でもよく理解できて助かった。
通夜式当日	午前	潮江からの移動力もスムーズで時間に余裕が持て、気持ちも楽だった。
	午後	都鳥様の案内や、司会の方の打ち合わせのおかげで、私も事前に全体もある程度把握できたため、式中は心から故人を思うことができた。
		親族の満足度も高かったと思う。
告別式当日	午前	前日にひき続き皆様に、式前、式中と配慮いただき、通夜同様故人も私共も良き別れ、見送りができたと思う。
		式場の設営や花等の飾り付けも、派手さはなく、故人の好みに合っていたと思うので感謝です。
	午後	火葬場でも、都鳥様のおかげで親族の案内、食事等、時間に余裕を持ちながら移動もスムーズに行えたのはありがたかった。
		帰宅後も、都鳥様にお越しいただき、今後の事も含め説明いただけたのは安心できた。
		初日より最終日まで本当に都鳥様には長時間お世話になりました。

ご自由にお書きください。

今回初めての喪主ということで、分からない事柄が多く、不安な面が時々ありましたが、スタッフの皆様のおかげで最良の式を上げることができたと思います。特に担当となっていた都鳥様には、最初から葬儀について親切、丁寧に説明いただき、母や故人(父)に対しても、常に気配りいただきまして、私も母もその心遣いや姿勢に感心・感動しました。

また、湯灌、納棺を担当して下さったスタッフ様も大変素晴らしくその技術に感心しきりです。父の顔もとても綺麗にしていいただいてありがたい限りでした。

また、通夜後、父の好物を供えて下さった事に母共々大変感動しました。そのお気持ちがとても嬉しかったです。

父の葬儀を都鳥様に担当いただき、本当に良かったです。そして御社にお願いして良かったと思いました。父も喜んでいると思います。

心より感謝申し上げます。本当に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