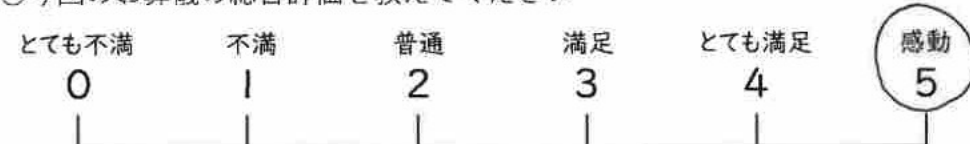


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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. ⑥ビート 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. ⑥スタッフの人柄 7. 事前相談 8. 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. ①はい (検討した葬儀社 ハートホーム葬儀 / ベルモント) 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. ②サービス、接客対応のよさ 3. 会員割引 4. 葬儀の価格 5. ⑤スタッフの人柄
6. 事前相談 7. ⑦宿泊施設、設備のよさ 8. 施設の立地、近さ 9. 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. ⑤非常に良い

理由(段取りについて丁寧に考えて頂いてこの不安にける事なくお任せできています。)

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. ⑤非常に良い

理由(金銭面なども考慮し負担が大きいような方法を提案していただけたので非常に助かりました。)

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. ⑤非常に良い

理由(初めて知ったことが沢山ありまして専門知識もわかりやすい言葉で伝えて)

ご遺族の気持ちに寄り添った対応・態度でしたか? くださったので非常に勉強になりました。

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. 良い 5. ⑤非常に良い

理由(長期間に亘っての事もあり、毎回家族(特に高齢者)を気にかけて下さって有難かったです。)

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. 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. ⑤非常に良い

理由(アフターフォローが迅速に行き届いていました。祭壇のこぎなど何も知識がなかった為本当に助かりました。)

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. ⑤ぜひお願いしたい

理由(高平さんに担当していただき本当に良かったです。ご家族が安心して有難いです。)

担当者の総合評価を教えてください お原直しいと家族で話しております。



○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. 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 丸山 氏 名前)

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. ④良い 5. 非常に良い

理由(夜遅い時間でしたが簡潔でわかりやすい説明をして頂きとても有難かったです。)

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. ④良い 5. 非常に良い

理由(初めての経験させて頂きまして。1つひとつ丁寧に教えて頂き、本当に綺麗にして下さり感動しました。)

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. ⑤非常に良い

理由(打ち合わせで言っていた内容(遺影の飾り)について盛り込みで最後にお話して下さり感謝です。)

案内・献茶スタッフの対応は? ありがとうございました。落ちついてお声が素敵でした。

1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. ④良い 5. 非常に良い

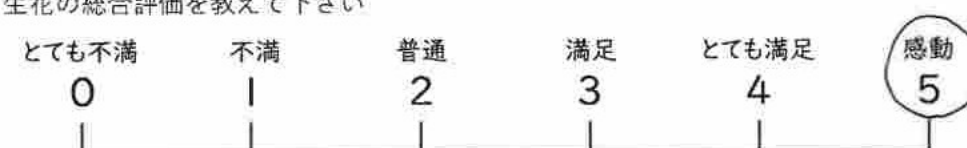
理由()

感心したスタッフは? (名前) 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("花に囲まれている"イメージ通りの祭壇でした。心の支えとして書きのお手紙とても嬉しかったです。)

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. ⑤非常に良い

理由(身一つで来て宿泊できるほど行き届いて、充実した設備でした。)

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. ④良い 5. 非常に良い

理由(美味しくいただきました。少々お値段は張りますが、近頃の生花(西を考えると)糸内得ですね。)

- 告別式 1. 非常に悪い 2. 悪い 3. 普通 4. ④良い 5. 非常に良い

理由(美味しく量も良くてです。ペットボトルのお茶を用意して頂きこのお茶とても助かりました。)

葬儀代金はどうでしたか? ご不明な点はありましたか?

1. 非常に高い 2. 高い 3. 普通 4. 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	初日	・お通夜の日手前まで、おぐに病院まで迎えに来てくださり、今後の 大まかな段取りを教えてくださいました。 ・お寺さんのやり取り、役場での事務手続き、火葬場との言調整 など、各部にも関わらず、全て対応していただき有難かったです。 ・お寺さんの都合により式までの日数が長くなってしまいましたが、その期間 丁寧に打ち合わせを重ね、毎回様々な知識を教えてくださいました。 大変勉強になりました。家族の心変わりにより一旦完成した お礼状を大巾留に変更した際にも、よく応じて下さり本当に感謝 しています。 さらに、家族の元に残らないから、と家族が「見送るようにと 用意」してくださり、遺族への温かさを感じました。
	通夜式当日	午後 ・まず式場に入り、花に囲まれた祭壇を見て本当に感激しました。 後にいただいたお手紙を見て、花が大好きだった母のイメージを 作ってくださった事を知り胸が「いっぱい」になりました。 ・司会の方と打ち合わせをした際、メモリアルスペースに食卓に写真をみて 色々なお話をしました。その内容を式に盛り込んで下さり（藤の花言葉など）
	告別式当日	午前 とても印象に残りました。 ・通夜の後、宿泊させてくださり、エナジードリンクや足の リラクゼーション、朝食のパンなど「西の国」のいき届いたサービスが 大変嬉しかったです。 午後 ・葬儀の後、大雨の中、おぐまで来てくださり祭壇を 整えてくださり、ありがとうございました。 （お牌の言説や、四十九日の準備について等） アフターフォローが素晴らしいです。

ご自由にお書きください。

この度は母の通夜・葬儀を執り行っていていただき
誠にありがとうございます。7日という長い期間、

大変お世話になりました。

担当の高平様をはじめ携わって下さったスタッフの
皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。

お礼状を作った方、フラワースペースデザインの方、糸内棺
師の方、司会の方、他にもたくさんの方が関わって下さったこと
思いあが、プロのお仕事を間近で見ることができ本当に感謝を
致しまして。皆様のおかげで母との最期の月手間がかけ
がえのよいものとなりました。

担当 高平様

くり返しになりますが、高平さんに担当していただけて本当に良
かったです。わかりやすく丁寧な説明、糸田や棺は気遣い
と西の国をいただき穏やかな気持ちで母を見送ることが
できました。本当にありがとうございます。

大変なお仕事だと思いますが皆様どうぞご自愛くださいませ。

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