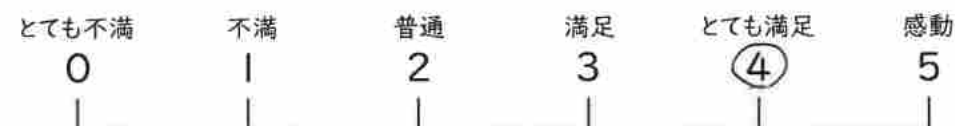


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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
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(条件が揃って丁寧に教えていただきました)

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()

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()

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()

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()

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

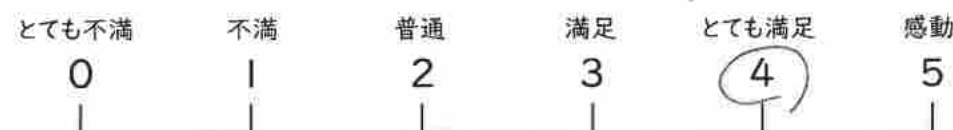
理由()

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()

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()

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()

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(非常にきれいな顔にしておいて、大変うれしかったです。)

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) 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(打ち合わせ時にこちらの要望を気にしてくれました。)

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()

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()

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(とても広くて快適でした。)

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()

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()

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	なるべく自宅で長い時間 父といたく。式場へ行く日を1日遅らせて もらえないかと ご相談した際、早く会館へ移動したほうがいろいろ理由を しっかり伝えていただき納得しました。「キレイな姿を保ちたい」父との思い出が 最後まで 美しいものであるよう ご配慮いただきありがとうございます。 父が亡くなった当日、自宅へ来てくださった森下さんが 父に挨拶をしてく れたことが とても嬉しかったです。
通夜式当日	午前
	午後 お通夜のあと、父の好きな食べ物をご用意いただきありがとうございます。 ございました。私たち家族の気持ちに寄り添っていただけて嬉しかったです。 悲しい時間、場所でしたがとても温かい気持ちになりました。 また、心労がたたり家族のため 栄養ドリンクや朝食のサービスなども バに添えました。
告別式当日	午前 当日はあっという間でしたが、父とゆっくりお別れができたように思います。 少し時間を超過したように思いましたが、急がされることもなく、お見送り させてもらえました。
	午後

覚悟はしていましたが、やってきた父との別れの日、悲しみに暮れる中、丁寧に
また家族の気持ちに寄り添いながら葬儀の流れや手配をしてくださり、
ありがとうございます。全くはじめてのことながら、「こうしたい」と
いう要望を聞いていただいたので、温かい気持ちで父を送ることが
できました。横浜会館へ入ってからも、更に父をきれいに化粧してくださり
元気な時の面影がよみがえり、悲しくも嬉しかったです。父を生きている
かのように丁寧に尊重してくださったこと本当にありがたかったようです。
葬儀までの3日間、幸せに過ごすことができました。控室も広く、親族が
たくさん集まりにぎやかで、父も、そして母もさみしくなかったと思います。
今回、「こんなこと頼んでみて大丈夫かな?」と思った父への手紙を読む機会も
作っていただき、さみしけの中にもすっきりして前向きになれました。本当に
ありがとうございます。みなで父を思い、懐しみ、父が子や孫から
いたわれ、愛されていたことを実感するよいお見送りだったと思います。
担当してくださった森下さんをはじめ、スタッフのみなさんには
感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。

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