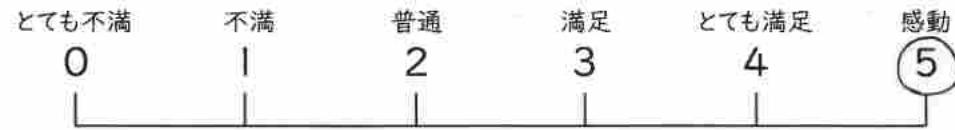


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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(内容も端的にわかりやすくテンポも合わせて話していただいたので、とてもわかりやすかった)

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(こちらの要望にも的確に提案いただき、スムーズに決めることができました。無理におしつけることもなくとても良かったです)

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(3回葬式となり、私もまだ知らないこともたくさんあり、担当者の豊富な知識で知識不足をカバーしてくれました)

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(細やかな配慮が行われており、スピーディな対応で本当に助かりました。こちらの負担も軽減されありがとうございました)

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(スムーズな流れで、事前に打ち合わせでもわかりやすく伝えてくれたので)

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

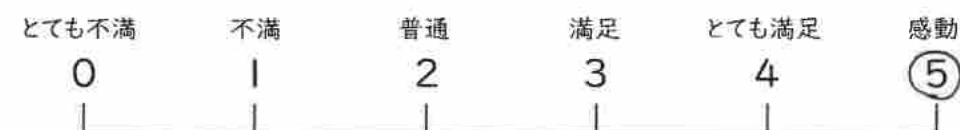
理由(きちんと最後の最後まで、後取り良く、収骨後自宅に帰るまで、少一服まで下着のケアまで、お花も自宅に着いて下着、お花の降りの準備まで、丁寧にサポートしてくれました)

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(担当者の対応が素晴らしかったです。また、お葬儀の準備もスムーズで、とても良かったです)

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()

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(自宅の階段での上げ下げ大変だったので、お顔をひとつもせず、私達家族にもとても丁寧に対応してくれて、とても感謝の気持ちです)

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(スベなお仕事で、お見送りにあたって、故人に対しての丁寧な対応に感謝の気持ちです)

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(故人の生前の時代の背景を踏まえて、丁寧な対応に感謝の気持ちです。また、お葬儀の内容も、故人の生前の時代を踏まえて、とても良かったです)

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()

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(響き所がもう少し、底のソングと、スベとお仕事で、お見送りにあたって、故人に対しての丁寧な対応に感謝の気持ちです)

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(お祝いも、新鮮で好評でした。お寿司も美味しかったです)

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。

式前日まで	自宅に帰ってきた母の想いも聞いていただきありがとうございました。
	3日間自宅で母にもゆっくりしてもらいました。その3日間も、ドライアイのケアなど細かい
	母の状態も確認していただき、責任感のある信頼のある担当者だと感じました。
	打ち合わせも、くちから決めて切れてなくても、又々ですと、急かす感じがなかったので、気持ちに
	余裕もなっていたので、家族側としても、物事を落ち着いて考えることができたのでとても
	良かったです。何事にも、芝崎さんか臨機応変に対応して下さったので、スムーズにこちらも、
	色々とお決めいただきありがとうございました。
	伊賀さんにもイメジロの葬儀の提案もとても参考になりました。ありがとうございました。
自宅・トリーマ・神田までも、自宅の階段のよけ下りは本当に大変だったというか、	
ご箱にあずかり下さった方もとても親切で、丁寧に対応下さり最後お礼も挨拶も丁寧で下さり	
通夜式当日	午前 (お名前把握できなくてすみません) ゆっくりお休ませてください。
	午後
告別式当日	午前
	午後

ご自由にお書きください。

今回トリーマで母の葬儀かてきて本当に良かったです。

家の葬儀に携わって下さった方々お世話になりました。本当に、母にとっても、私達家族にとっても良い式となりました。ありがとうございました。
 トリーマと出会わせていただいた伊賀さんとの出会いにも、本当に感謝でしかありません。
 あの時トリーマ会員進めていただいたことも改めて本当にありがとうございました。
 トリーマともっと早く出会えたら良かったと思う気持ちの方が強いです。父と兄もトリーマでお願いしたかったと思います。

今回で私達にとって、3回目の葬儀となりますが、家族にとっても心あたりの感動の、葬儀は初めてです。伊賀さん、芝崎さん、ご担当して下さってありがとうございました。
 良い提案と良いアドバイスのおかげで、思いが深くて母の葬儀かてきたと思っております。

伊賀さんの熱心なアドバイスと提案力素晴らしいです。お忙しの中、通夜、告別式にも、気にかけて下さり丁寧親切に参列して下さる方にも対応していただき、本当にありがとうございました。周りにもトリーマ会員進めて、伊賀さんにお願いしたいです。
 芝崎さんに担当していただき本当に良かったです。スピーディな対応、的確なアドバイスと提案力、会場でもセッティングやチェックを丁寧に見守らせていただき、安心してお任せできるかと確信しました。写真もお忙しの中追加してご無理な話にも力加わらず迅速に対応下さり、お願いして30分も経たないうちに会場の写真コーナーに飾り付けてるのを見て、存じて仕事の早い方な人だろうと感動してました。
 今後何かあることはソレなことで、何かあれば、芝崎さんにお願いしたいです。

私も接客業ですが、伊賀さん、芝崎さんから今回またたくさん学ばせていただき、とても気持ちよかったです。
 普段はごほうごうごうは書きませんが、感動したので書かせていただきました。
 ありがとうございました。

※お礼状のQRとても好評でした。何かの機会にトリーマ、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

アンケートは個人情報をお伏せて掲載しております。