

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

○今回のお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・親族のロコミ
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(わからないことも丁寧に説明してくれました。)

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(細かい所まで気づきかけてくれました。)

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(知らないことを全部教えてくれました。葬儀の後の50日祭やお返しなどアフターもしてくれました。)

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(故人がお化粧した後 家族が確認に行く際も、涙がでて悲しんでいる時 優しいまなざしで見守ってくれました。)

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(アナウンサーの声がとても落ち着いており美声でした。)

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()

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(要望通りに病院へ迎えに来てくれました。そして自宅に寄って会館に行かれたことも感動しました。)

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)

- 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(細かくこちらの要望も聞いてくださりました。)

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(細かくこちらの要望も聞いてくれました。)

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(コーヒーの交換 物品の補充 もかましてくれました。)

感心したスタッフは?(名前 難波 又板様) 不満に思ったスタッフは?(名前 いせん)

○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()

料理の味・値段はいかがでしたか?

- ⑤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(味が良かったです。)

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。

色々質問して下さって 一生涯の姿や私の気持ちを添えて
世界に一つしかない ^{オリジナルの} 手紙を作ってくれました。それにDVDに
残してもらって 一生の宝物です。(返礼品に添える会葬状)

式前日まで	参列者が4人だったこともあり、また予算に合わせてプランも考えて下さりました。所要差での式は人数に見合ったスペースで厳かな式となりました。
	母がなくなった日 ドリーマーさんに来た際、私一人だったので伊賀さんが馬駆けつけてくれました。とてもうれしかったです。
	難波さんが何度も訪差してくれて、細かい打ち合わせや親身に行っ相談に乗ってくれました。
通夜式当日	午前 担当 スタッフの方が訪差時 母に挨拶して下さったことに 礼儀正しさにおどろきました。
	午後 アワンスの方も親身に行っ色々相談にのってくれました。最後の挨拶文は省略するおにしています。アワンスの方の美声で さうきよ 挨拶文もアワンスしてもうことにたりとても良い雰囲気でした。母の好きだったおにぎ飯、汁の煮 ありがとうございました。感謝でした。
告別式当日	午前 厳かな葬儀で、お花を沢山入れて お花畑にいるようなとても美しい姿で最後見送ることができました。斎場に行く時、普通車で 難波さんの運転、クラシックの音楽が流れ 感動し 涙がとまりませんでした。旅に行くような感じでした。
	午後 火葬場では ドリーマーさんのスタッフさんが 終始近くいて下さり びっくりしたことでした。サービスが徹底していると感じました。 DVD 一生大いになります。寂しい時があります。

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