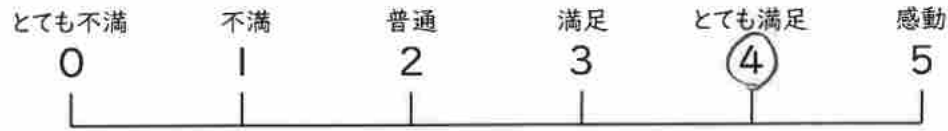


ご多忙とは存じますが、ご協力のほど宜しくお願い致します。

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(城見ヶ丘メモリアル聖園の紹介、見学案内をして頂いた)

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(こちらの状態に合わせて、ゆっくりと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(無理強いせず、程良い距離感を保ちながら、気になったことはいつでも伝えてくれました)

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(若いのに、何でも応えてくれます。失敗談も聞かせてくれたり、信頼感が増えました)

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(とても良くして頂き、今後も相談できるとお付き合いができればと思います)

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. 非常に良い
- 理由(通夜式の席次を最初に考えていた通りにせず、会場に座ってみて変更しました。こちらに伝えていたのに、案内係の方に迷惑を

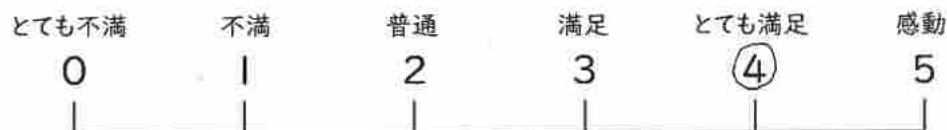
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

1. 非常に悪い
 2. 悪い
 3. 普通
 4. 良い
 5. 非常に良い
- 理由(最後まで心配りして頂いて感謝しています。必要だと感じました)

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. ぜひお願いしたい
- 理由(息子は県外暮らし、母親が独りにはいるので、今後も法要などは相談相手にお願いできるとありがたいです)

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 高平 真実 名前 花井 美穂)

1. 非常に悪い
 2. 悪い
 3. 普通
 4. 良い
 5. 非常に良い
- 理由(主人の亡くなった直後、ゆっくりと寄り添うような心配りした対応に、安心感がありました)

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(立ち会いでしたが、17分所作の意味を教えてください、故人を生き延びるよう優しく丁寧に扱ってくださり感動しました)

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. 良い
 5. 非常に良い
- 理由()
- 通夜・告別式 同じ方が良かったと思います
喪主の息子と打合せしたので、お名前も聞きません

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(焼香順番案内、親族の座席がわからず、左が前列、右が後列にしようとしたことをスタッフさんに伝えておいたのに、少し混乱して、通夜の時のみで、こちらの落ち度です)

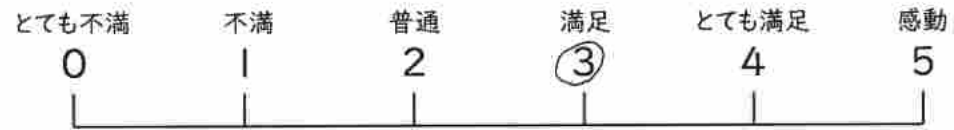
感心したスタッフは?(名前) 不満に思ったスタッフは?(名前)

- 死亡診断書の不備があり、病院まで取りに行かされた男性スタッフさん(名前花井美穂) 大変お世話になりました、感謝しています(高知会館の方)

○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(とても素敵な生花でした。持ち帰る生花(阿部様)の白バラ?が23日からしお水で、残念でした)

式場・控室設備で気になったことはございますか?(自宅の暖房をいれず、長時間にわたって)

1. 非常に悪い
 2. 悪い
 3. 普通
 4. 良い
 5. 非常に良い
- 理由(施設が新しいこともあり、花持ちよく過ごせました。朝ゴキシー交換、リ回収等してくださった女性スタッフもとても好感がもてました)

料理の味・値段はいかがでしたか?

1. 非常に悪い
 2. 悪い
 3. 普通
 4. 良い
 5. 非常に良い
- 理由()
- 通夜 料理はとらなかに

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()
- 料理はとらなかに モーニングデザート リーズナブルで 弁当があると助かると思います

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。

ご自由にお書きください。

福井会館での葬儀は生前主人と2人で前を通るためにここでお願いしたい。年金生活なので、あまり経費のかからない家族葬がいいよね...と話していました。

故人の希望する会館で人生最期のセレモニーを親しい友人達に見送ってもらい旅立てたことは幸せだったと思います。またドリーマーの担当さんや受け入れて下さったスタッフの方々、本当に親身になり居心地の良い距離感を保ちながら寄り添ってくれてとても有り難く、安心して身体を休めることができました。

お陰様で葬儀後自宅に戻ってからの様々な応対や手続きに体力が回復していたので乗り越えられていると思います。

また持ち帰った生花も希望した色の花で美しく満足しています。弔問に訪ねて来てくれた友人達も褒めてくれました。香典返しに添えた会葬のお礼状の文章も気持ちよく伝わってきてステキだと褒めてもらい、私(妻)が書いたのか?と尋ねられドリーマーさんが聴き取り作ってくれたのだと答えると感じしていました。別の会場でドリーマーさんのお世話になった友人も、他の葬祭グループさんより心がこもっているととても評判が良いと話してくれ、私もこちらのご縁をもちて良かったと改めて思いました。

福井会館でご検討をお願いしたいこと

1. ロビーのテーブル席の西配置(玄関口から少し中へ)
2. 可能ならお風呂に入浴剤を置いて頂きたい
(年配者は冬場は特に肌乾燥するのであれば嬉しい)

以上、大変お世話になり有難うございました。四十九日法要の後も一周忌、三回忌などの折にお世話して頂けると助かります。よろしくお願ひします。

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

式前日まで	<p>主人が亡くなって病院に迎えに来てくれた方も親切で丁寧な接してくれて安心感がありました。市役所へ死亡届を出して頂くと死亡診断書に院長先生の署名が無く不備な書類を病院と連絡をとって手続きを済ませてくれた。とても助かった。</p> <p>湯灌・納棺のとき、湯灌師の方が儀式の説明を分かり易く話してくれながら立ち会わせてもらったことが印象深く心に残り、主人が気持ちよく安らかに眠られて有難かったです。息子が自分の弁当やおやつを買い出しに行くと、必ず主人の分も用意して棺で眠る主人に話しかけるなど、葬儀の日まで少し振り子に親子3人水入らずの時間をもてました。</p> <p>会館の方のお心遣いのお陰様で気兼ねなくお部屋やお風呂を使わせて頂き、心身共に疲れを癒やすことができたと思います。</p>
通夜式当日	<p>午前 生花担当さん、式場設営の方が準備をしてお下さったと思います。控室に居ると全く物音がせず静々と整えてくれたと感じました。</p> <p>清藤さん、司会さんとの事前打ち合わせも息子がしっかり話し合えた様子で、母親としては全く心配がありませんでした。有難うございました。</p> <p>午後 受付、ロビーにも素敵な飾り付けができており、特に主人の名前を活かしたメッセージが素晴らしく、息子がとても喜んでいました。また主人の好物を作ってお供えして下さった気配りに感動しました。席次に付いては親族、参列者が多く最初に考えていた座席を変更したのにスタッフへ伝えがご迷惑がました。</p>
告別式当日	<p>午前 10時開式のため朝早くから参列者の方々にあ越し頂きましたが、1月の寒い時期に玄関口にあるテーブル席に座って待ってもらったことが気になりました(家族葬の会場なので仕方ないとは思いますが)。</p> <p>告別式はつつがなく執り行なって頂き、大変有難く思いました。出棺の際、火葬場に行く年配の母が友人と話し込んで出発が遅れ、ご迷惑をかけたが、嫌な顔もせず「大丈夫ですよ」とやさしく声をかけてくれ、探して下さって感謝しています。</p> <p>午後 高知斎場に付き添って頂いた女性スタッフさんも親切でよくして頂きました。有難うございます。</p>

アンケートは一部情報を伏せて掲載しております。