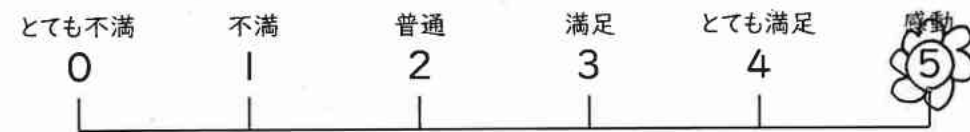


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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 寺村葬儀社) 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(一つひとつ丁寧に分かりやすく説明してくださり、とても丁寧だったです)

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非常に良い

理由(丁寧に聞いていただき私たちの思いをしっかりと汲み取っていただきました)

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(分からないことを質問しても分かりやすく説明してくれました)

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(終始寄り添った対応をしていただきとても安心しました)

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(事前の案内や当日の流れを分かりやすく説明していただきました)

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(最後まで親身になって対応していただきました)

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(ぜひ 大野さんを指名したいと思います)

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()

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(湯灌はほんとによかったです。あの時間は1人に残るすばらしい時間でした)

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()

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

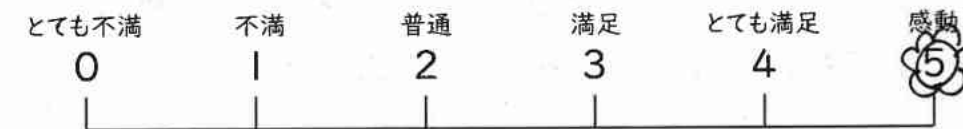
理由()

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()

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(味付けがよかったと親戚から好評でした)

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	大野さんは、こちらの気持ちに寄り添いながら終始丁寧に対応していただきました。初めて喪主を務める私でも安心して準備を進めることができました。
	打ち合わせは、弟の長女も参加しました。湯灌をされるか尋ねられ「祭「こういうことはした方がいいのかな」と迷っていると 大野さんは、長女にむけて「長女が生まれた時はお父さんがお風呂に入れてくれたと思います。今度は子どもたちでお父さんを…」と言ってくれました。ただ観るのではなく、意味を持たせて説明してくださったことがとても心に残っています
通夜式当日	午前 湯灌は初めてでしたが私達夫婦と弟の子ども3人で参加させていただきました。担当された2人のスタッフの方は温かい雰囲気でご接してくださいました。男性スタッフは弟の生前写真を「見せほし」と写真を見せると「イケおじですね!」と明るく声をかけていただき 子どもたちと一緒に笑いました。その時間はとても温かく 1日が和むひとときでした。
	午後 弟の生前写真やドローン映像など限られた時間の中、食事でいただき 感謝しました。 祭壇は、弟の好きな青色の生花を中心に演出していただきとてもよかったです 終了後、大野さんが弟の好きだったシュークリームを用意してくれました 私達には栄養ドリンクを差し入れていただき何か何だか気が利きます
告別式当日	午前 朝は 女性スタッフの方が柔らかな気配りが行き届いており、さりげなく寄り添ってくださる優しさがとてもありがたく安心して過ごしました 司会者の方があいさつに来てくださった時 私が何気なく喪主としてあの場面はあれでよかったかなと通夜の時のことを話すと 後から宮司さんに石確認してくださっていました。私自身も気になっていたことだったので わせわざ石確認して
	午後 いただいたことがとても嬉しく安心しました。何気ない一言にも目を配り こちらの気持ちを汲み取って行動してくださる気配りに とても感謝しています 告別式では大野さんのサプライズ演出もあり心を込めて旅立ちを見送ることができました。木宮にカラーペンでメッセージや弟のスキだったキャラクターのイラストを描いて心に残る時間を 作ってくださったことに とても感謝しています

ご自由にお書きください。

葬儀を行う前は「死」というものに怖さや不安を感じていました。弟が亡くなった現実を受け止めたくない気持ちがありました。

闘病生活の上で47歳という若さで人生を終えたことそして残された子どもたちのことを思うと「今でも胸が苦しくなります。それでも周りの方々に支えていただき 大野さんをはじめ スタッフのみなさまに最初から最後まで温かく寄り添ってくださり 弟の最後の時間を私たち家族と一緒に大切に過ごし、そして一緒に旅立ちを見送ってくださったように感じます。

「死」というものをどこか遠いものを感じていましたが、今回のことで「いつ何が起きるか分らないからこそ、これからは後悔のないように、大切な人との時間を大事にして生きていきたい」と思います
大野さん スタッフのみなさま 心より感謝申し上げます。
本当にありがとうございました。