

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()

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

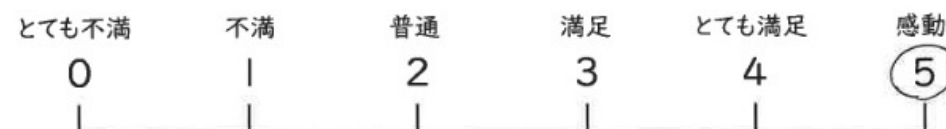
理由()

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 高平さん 名前 厚見さん)

- 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()

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

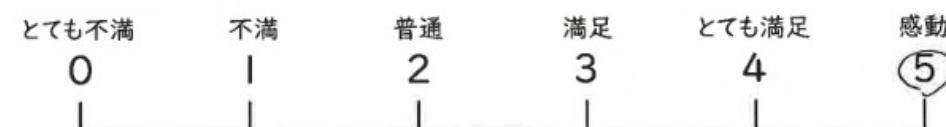
理由()

感心したスタッフは？(名前 中野さん 和田さん) 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()

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ではありません。
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		母が亡くなった際、早朝の連絡にも関わらず丁寧な対応をしていただき、とても安心しました。
通夜式当日	午前	遺影については、なかなか決めきれず悩んでいた際、速やかにイメージ写真を数枚提案していただきました。生前の姿に合う服、背景に変更していただき、納得のいく遺影になり家族も母も喜んでいいると思います。
	午後	湯灌の際は、丁寧に説明していただいたお陰で家族全員が協力して参加することができ、湯灌後の母の顔がとても生前と変わりがなく、それ以上にきれいに仕上げていただきうれしかったです。 貸し切りであったこと、家族だけでお通夜を行うことができたため、気兼ねなく、和やかな雰囲気だと思う母をしのぶことができました。
告別式当日	午前	祭壇のお花について、かわいい花がよいという要望を快く聞いていただき、当日の祭壇もとても優しい色合いで寂しくない祭壇でした。 ひつぎの母の周りに生前好きだったかわいいピンクの花で囲むことができ、良かったです。また会葬礼状については、私たちの母への言葉から想いを汲んでいただき、家族も感動し涙する文章を作っていただきました。
	午後	葬儀中は、司会の方のスムーズな進行のお陰で、「次は何をしらいいのかわからないのか、何の時間なのか」という疑問を持つことなく、不必要な緊張をすることなく、母を送り出すことに専念することができました。

ご自由にお書きください。

◦ 宿泊施設について

立地条件も良く、貸し切りであったことが、小さい子も親も気兼ねなく過ごすことができ、良かったです。内装も清潔で、広い所に

手が届くアメニティの数々で大変助かりました。

暗い雰囲気はなく明るくて居心地が良かったです。

スタッフさんも、家族の時間を優先していただく距離感で

とても良かったです。

毎朝新しく入れてもらったコーヒーもおいしく、ホッとすることができました。

◦ 母の好きだったフリンを差し入れて準備していただいたことに驚き感動しました。私たちでは用意する余裕もなかったため、母のひつぎに好きだったフリンを入れることができ、とても嬉しかったです。

ありがとうございました。家族一同感謝しています。

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