

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) 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) 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()

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()

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		初日からすぐに段取りをしていただき、とまどなく準備を始めることができました。父が生前好きだったものを、出来る限り一緒に飾りつけできると、様々な提案をしていただき、式の当日までに色々な思い出を整理できてよいと思います。
		電話で父のことを聞いていただいた後、とても感動的な文章に書いていただきおかげで、とりとめのないエピソードも美しくまとめてくださったので、挨拶等も考えやすくなりました。
通夜式当日	午前	父が生前好きだった会社と趣味の場所へ連れて行ってくれたようで、それぞれの場所で少し時間をとってもらえたので、一緒に向かった母も思い出に浸れたものごとでした。家から運が出される時も、声をかけながら丁寧に対応していただき嬉しかったです。
	午後	会場のロビーを父の思い出の品でいっぱいにしていただき、沢山のお渡ししていた写真や趣味の道具なども全て飾りつけていただいていた。動画も初めて拝見しましたが、短期間とは思えない動画になっていてありがとうございました。
告別式当日	午前	当日まで、父の様子は変わることなく穏やかでした。綺麗に整えていただいたお陰です。告別してくださった方々もやはり、元気だった頃に近い父を見てほつたかと思っただけなのでよいかなと思います。
	午後	父は昔事故にあっており、右足にキタンの棒が入っていた。火葬の後に持ち帰りたいと事前に相談して、早く準備と手配をしていただき、火葬場でも連携をとっていただいていたので、改めて説明しなくてもよく、スムーズに対応していただけていました。

ご自由にお書きください。

準備の始まりから、告別式、火葬、祭壇の設置まで細やかにお世話をお願いいただき、父も全員が悔いなく見送ることができました。どのスタッフの方も父と対面する時には生前と変わらずにお声をかけてくださり、様子をみていた家族も大切にしていたという安心感がありました。湯灌もやせた父でしたが、顔の形や化粧で美しく整えていただき、最期までくずれることなく皆さんに顔を見ていただくことができました。

そして、会場では本当ににぎやかに丁寧に飾りつけをしていただき、豪華さに驚くと同時に感謝の気持ちでいっぱいでした。父は生前抜刀を趣味でしていて、袴やカモ身をつけていました。それらの道具も綺麗に飾っていただき、趣味の仲間の方々にも懐かしんでいただけたように思います。私たちだけではこのような会場はつくることができません。本当に素晴らしい対応、サービスを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