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

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 (5)

○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(丁寧で 伝わりやすく 説明していただきました。)

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(大満足です。)

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(質問にも的確に答えていただき 知識の豊富さを感じました。)

ご遺族の気持ちに寄り添った対応・態度でしたか？　安心してお任せすることができました。
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い (5)非常に良い
理由(親身になって 対応していただけたと思っています)

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(スムーズで 細かく声かけしていただいたので良かったです)

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(石材店の案内をはじめ その後の手続きや必要なことを細かく説明してくださり 大変助かりました。

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(山崎様には 丁寧に対応していただき 安心してお任せすることができました。

担当者の総合評価を教えてください　機会があればぜひまたお願いしたいと思います

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 (5)

○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(丁寧に対応していただきました。)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか？　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(名前は 失念しましたが、来ていただいた2名とも とても丁寧で 礼儀正しいので 安心しました。)

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(細かな心配りが とてもありがたかったです)

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(細かな打ち合わせをしていただき、感謝しています)

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(細やかに声をかけていただき、温かい気配りに感謝しています)

感心したスタッフは？(名前　　) 不満に思ったスタッフは？(名前　　)

○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・生花演出は満足をいただける内容でしたか？

生花の総合評価を教えて下さい

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 (5)

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(控室は とても 居心地が 良かったです)

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(小さいサイズのお弁当をたのみましたが 量が多く 食べきれない方がいたので もう少し量を抑えた選択肢が あるといいなと思いました。

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(金額だけを見ると高めに思いますが、スタッフの対応とサービスの質を 考えると納得できる内容です。価格に見合った価値があると感じました。

○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？

全くすすめられない 0 / すすめられない 1 / 2 / 3 / すすめたい 4 / とてもすすめたい (5)

◎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		先日は父　の葬儀に際しまして大変お世話になりました。 葬儀を経験することが初めてで、何から手をつけたらいいのか全く分からない状態でしたが最初のお電話の時から細かく指示をいただき、その迅速で丁寧なご対応に大変驚き、また深く救われました。病院へお迎えに来てくださったスタッフの方の対応も素晴らしく、葬祭会館に着いてからも、何も分からない私たちに細かく説明をしてくれました。控室も非常に居心地が良く細やかなサービスが行き届いており、家族一同心穏やかな時間を過ごすことができました。
通夜式当日	午前	お通夜の際も何をするにも細かく声をかけていただき、スムーズにそして悩むことなくお通夜をとり行うことができ、深く感謝しております。夜には父に豪華なお食事やお酒をお供えしていただき、さらに私たち家族には次の日の朝食までご準備をいただいて、その何もかも細やかなサービスには驚きと感謝しかありませんでした。悲しみの中でも父を温かくもてなしてくださったこと、そして私たち遺族を細部まで気遣ってくださったことを本当に嬉しかったです。安心してお任せすることができました。
	午後	
告別式当日	午前	告別式当日は長時間の式となりましたが最初から最後まで変わらず細やかなサービスと温かいお声がけをいただいたおかげでなんとか無事に葬儀を終えることができました。 祭壇の生花飾りの美しさや、棺の中に入れるお花や折鶴など細部まで行き届いた皆様の優しさに何度も感動いたしました。
	午後	どのスタッフも常に丁寧に対応してくださり、本当にありがたかったです。皆様のおかげで温かく素晴らしい見送りができました。心より感謝申し上げます

ご自由にお書きください。

担当の山崎様 本当にありがとうございました。
少し前にイベントをきっかけに会員になりましたが 今思えば本当に何かのご縁というか こうなることが決まっていたかのように会員になっていたことに改めて「本当によかった」としみじみ感じております。
人がいつ亡くなるかは分からないもので 自分なりに分かる範囲で準備をしていたつもりでしたが 実際に葬儀を行うということはどういうことなのか、今回本当に勉強になりました。そうした中で こちらは山崎様をはじめ、どのスタッフも本当に感じが良く、すべてが終わってみれば感謝の言葉しかありません。心から「ここにしてよかった」と思っております。本当にお世話になりました。

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