

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.会員 2.テレビCM・ホームページを見て 3.折込広告(かわら版) 4.人に勧められて 5.リピート 6.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

お葬儀をご依頼いただいた理由を教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場の大きさ 2.サービスのよさ 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.宿泊施設のよさ 9.一番近いから 10.知人・友人・親族の口コミ 11.ホームページの情報量 12.その他

その期待に応えられていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (葬儀に、何度も立ち合いました。すべてにおいて良いです。)

○打ち合わせ担当者について教えてください

打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか?

- 1.はい (名前 高須さん) 2.いいえ

打ち合わせ担当者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 (お葬儀の、スムーズに、わかりやすかったです。)

打ち合わせ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 (要望を、よく聞いてくれました。)

打ち合わせ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 (わかりやすかったです。)

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 (家族の身になって、接していただきました。)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか?

- 1.はい (名前 高須さん) 2.いいえ

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 (お葬儀の、スムーズに、わかりやすかったです。)

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 (スムーズに、わかりやすかったです。)

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 (最後の最後、寄り添っていただけました。)

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけるとしたら?



○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?

- 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 高須さん) )

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (遠くから来て、何もご用意せず、朝方、病院へのお迎えをしてくださったこと、この上、感謝です。)

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 (女性の方、おこなわれたが、とても手際よく、大切に扱っていただきました。)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (遺族の気持ちを、よく理解していただきました。)

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 (わかりやすかったです。)

感心したスタッフは?(名前) ) 不満に思ったスタッフは?(名前) )

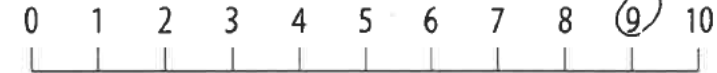
○式場・提供サービスについて教えてください

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?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

理由 (お花の内容、とてもよかったです。)

生花の総合評価を10段階でつけるとしたら?



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 (家族が多いため、広くて、設備も丁寧でした。)

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 ( )

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い

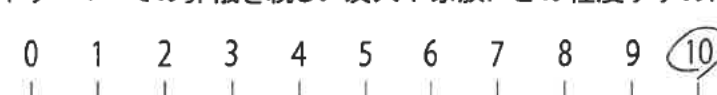
理由 ( )

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

理由 ( )

○ドリーマーでの葬儀を親しい友人や家族に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

スタッフの対応・言葉遣い・部屋の不備など、気になったことがありましたら何なりとお書きください。私達はより良いサービスの提供を目指しております。スタッフではわからないこと、気づかないことを教えてください。

ご自由にお書きください。

今回、ドリーマ様には、本当に お世話になりました。

何人ものスタッフの方々に、お手数をかけましたが、あいにくお名前  
様は、覚えておらず申し訳ございません。

契約時担当の 瀬野るみ子さんには、遠く離れた私にも  
"お礼の時は、大じょうぶですよ、と 不安な状態が 続々  
中 安いを下さり下さりました。式前日、通夜、告別式の間も  
体調を気づかっていただき、ありがとうございました。

夜中、訃報が 続き、病院は 平然として "お迎えおねがいします、  
と言う言葉に、ドリーマ-高須さんが、朝方 故人のお迎えを  
下さり、"おつかさどまり"の一言が、どんなに 心強かったかの  
不安で、悲しくて、夜中3時、どうしようもない中、 心よりありがとうございました。  
感謝、感謝です。

今治の親せき、友人、知人には、しつこり 紹介させていただきます

みなさま、ありがとうございました。

いとお式が できました。家族の絆も 強くお礼です。

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>病院から、母の死を告げられ、どうしていいかと不安の中、手は、ドリーマへの連絡と思い、夜中でした。あわて、電話したら、高須さんの方へつながり、ご対応は、ないと言ったのですが、遺族が、悲しい中、もう少し、気持ちよくなるのを、( TENTEN として対応に。)</p> <p>その後、担当の、今治吹揚ドリーマ-の高須さんが担当になり、気持ちも一変しました。寄り添って安んじていただきました。</p>
	<p>午前</p>
通夜式当日	<p>午後</p>
	<p>午前</p>
告別式当日	<p>午後</p>