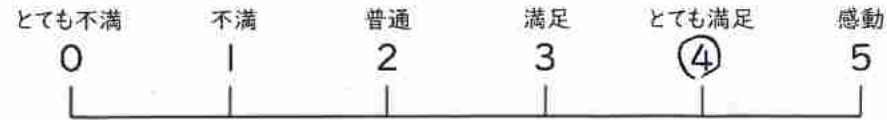


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.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
④その他(ドリーマー会員であった)

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・親族のロコミ
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(落ち着いて、しっかりと当方のペースに合わせて話ししてもらえた)

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(当方の話に合わせて適切に対応、応答して頂けた)

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(同上)

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(ゆったりした対応で、よかった)

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(告別式と、十日祭の区別が良くてよかった)

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(切り花の準備などスムーズに準備して頂けたこと、お礼の状が来た)

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(当方の状況を的確に把握頂き、当方はあわてることなく、火葬まで進むことができた)

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(レッカリ、こちらの準備が済む連絡であった)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? 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(丁寧に対応頂きました)

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(同上)

司会者の対応はいかがでしたか? 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(出棺時まで、ゆったりとした話しぶり、当方の気持ちにマッチしていた)

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()

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(とてもきれいで、気持ちよく利用できた)

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	<p>・必要十分な回数と時間を事前にきちんと使っていたので、スムーズに打ち合わせをすることができ、当方として火葬まで、守心して、準備、対応をすることができました。</p> <p>・遺体搬送の翌日、2人のスタッフの方に丁寧に、装束の着替え等の準備、対応を頂き、その後、当方の遺族(家族)のものに対し、対応内容等について丁寧に説明頂き、近親者として気持ちよく、「お別れ」の気持ちをわづらうことができ、とてもうれしく思いました。</p>
通夜式当日	<p>午前 納棺の儀に於て、ゆたわりとおちついた指本にて対応することができ、当方の指も、心静かにスムーズに、告別式へ進むことができました。</p> <p>午後 お通夜への参加者が5名増え、通夜祭の席が少々きゅう屈になりました。 通夜祭の後の食事の席がテーブルで、身内に近い人以外にレジャー席を勧めることが出来なかった。ふだう座を使ってテーブル増して頂けると良かった。</p>
告別式当日	<p>午前 特にあわてることもなく、告別式に備えることができました。</p> <p>・告別式の式場がふさふさ部屋になり、告別式のしつらえ、花のお備え等、バランスよく配置に頂き、豪華さとスキリとした感じがとてもよかったです。</p> <p>午後 告別式のナレーションが、とてもおちついた声で、故人の送り出しにふさわしい雰囲気でした。 最後の霊柩車の送られた際も、ゆたわりと心を静めて対応することができました。 この際の一連のご指示も適確なものでした。</p>

ご自由にお書きください。

告別式まで五日施設に泊まることになりましたが、宿舎の設備も広々とキレイに準備されており、気持ちよく、故人の遺体に寄り添うことが出来、とても感謝しております。
 有り難うございました。
 スタッフの皆様にも心より御礼申し上げます。

【弊社ホームページ】

本アンケートをホームページ・口コミサイトへ掲載する・イニシャル表記で掲載する・掲載しない