

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(ボリス松山を契約していたから)

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 ⑤スタッフの人柄
⑥事前相談 7.宿泊施設のよさ 8.一番近いから 9.知人・友人・親族のロコミ10.ホームページの情報量
11.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()

○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 山本さん) 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()

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()

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()

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()

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 山本さん) 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()

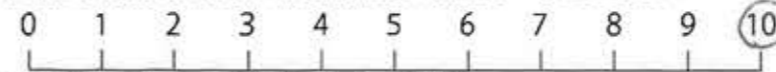
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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()

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?(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 山本さん 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 山本さん 告別式名前 山本さん)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由()

案内・献茶スタッフの対応は?

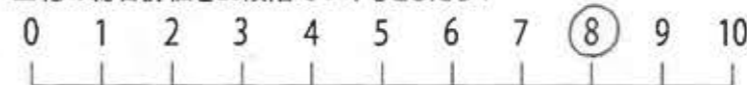
- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
理由()

感心したスタッフは?(名前 山本さん) 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10段階でつけるとしたら?



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?

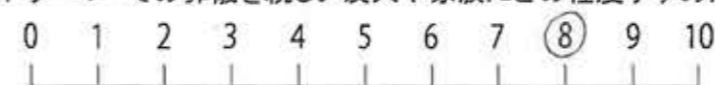
- 通夜 なし
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由()

- 告別式 仕出し さち
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()

○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?



Dreamer corporation

株式会社ドリーマー

◎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。

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。

ご自由にお書きください。

母が亡くなって2週間が過ぎました。さびしさはありますが、少しずつ普段の生活に戻っています。

親戚等が愛媛にはおらず、葬儀や法要などについてほとんどわからなかったのですが、山本さんに1から教えていただき無事終えることができ安堵しています。私達の希望を全て取り入れてくださり、本当にありがとうございました。感謝しています。

人生の最後に立ち会うというお仕事は、とても大変なことと思います。どうかお身体に気をつけて、これからもご活躍ください。本当にお世話になり、ありがとうございました。

式前日まで	母の主治医から、「余命あと3週間」と伝えられてから、初めて葬儀等についての相談をしました。お墓(ボヌレ)を本人(母)と一緒に決めたのが5年前で、その後は、「いつかやろう…」と後回しになっていたの、正直どうすればいいのか戸惑いました。でも、ボヌレから紹介してもらった山本さんが、何もわからない私達に、一つ一つ丁寧に説明してくださったので、(互助会のこと)見通しをもって母の最後を迎えることができました。
通夜式当日	午前 ベテル病院の出棺が午前10時でしたが、主治医と看護師さん達とがお別れ会を開いてくださり、その時間を十分取ってもらえたのが、ありがたかったです。 午後 いろいろ教えていただき、声も掛けていただいたので、安心して通夜式を行うことができました。事前にドライアイスのことをネットで調べていたので気をつけていましたが、数日前にテレビでそのことが放送されたので、驚いています。ぜひみなさんに知らせてください。
告別式当日	午前 正福寺さんへの御布施料を、早朝(5時半)に自宅に取りに戻りました。お支払いまでがバタバタしたので、なんとかならいいなと思いました。 告別式は、事情で孫とひ孫2人が参加できず、本当に小さな小さな式でしたが、母にはぴったりの式でした。 午後 告別式で秋川さんの「千の風になって」が流れた時、1番涙が出ました。前日の打ち合わせの時に言っていた事をまさか叶えていただけとは思っていませんでした。感動しました。母も喜んでいると思います。ありがとうございました。