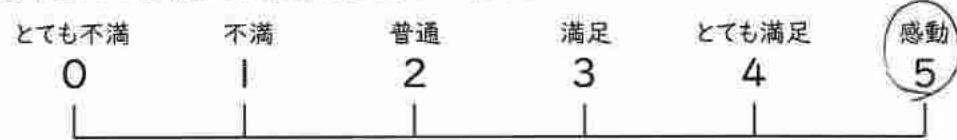


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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.レポート 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 (検討した葬儀社名: 斎場 - 117 - ベルモント) 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(とてもわかりやすかった)

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(すごく丁寧に聞いてくれました)

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(わかる事事を聞いたら、よく教えてくれて、さあか"だと思えました)

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(母親との思い出の出来事などを、時間をかけて、しっかり聞いてくれました)

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(色々と変更をしながら、全て対応して来て、不安なく、しっかりお見送りできました)

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(何を聞いても、しっかり説明して頂き、素晴らしい対応でした)

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(心のある対応をして頂き、まだ先だと思えますが、自分も村上さんにお任せしたい"と思えました)

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()

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: 松下 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(運転して下さる方が名前がわかりませんが、とてもゆっくり運んで頂き、後日お電話所に行った、お頭を下げて頂き、とてもかかすはらいいと思えました)

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(16年前の写真を見たのに(笑)無理難題を聞いて頂き、若くして、お母はなり、さくらの香りはすばかかったです)

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: 村上 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(名前を、覚えてたのですみません、とても気のきく対応をして頂きました。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(お父様の湯圧以外、全てが最高でした。家で過ごすくらい、ゆっくり過ごせました)

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。

ご自由にお書きください。

最初から最後まで、私に寄り添って頂き、ありがとうございました。
松下さんが声をかけてくれるだけで、心の支えになりました。
村上さんには、沢山のわがままを言ったのに、全て受け入れて頂き、
ありがとうございました。生前食事制限が厳しかった母も、村上さんの
サプライズのお陰で、好きなものを好きなだけ食べながら、旅立ったと思います。
親戚が、村上さんの事を、「わしも色々な葬式に行ってきたが、あんなに
心のある人は初めてや、■■■■姉ちゃんも喜んでるわ」と感動していました。
皆様のお陰で、心穏やかに過ごす事ができてます。
ありがとう ございました。

| | |
|-------|---|
| 式前日まで | 新居次から松山に引っ越しし、見積もりを対応してくれたのが、松下さんでした。 とても丁寧な対応で、この方なら安心して任せられると思いました。私の思いとおりの方で いざと言う時にどうしたらいいのかわからず連絡したら、話を聞いてくれて、慌てる事なく、母を 見送る事ができました。家に帰った母の思いを知り、色々提案して頂き、母を家に連れて 帰ってあげる事ができました。担当が村上さんになった時は、正直不安でしたが、 とても優しい方で、レポート日誌みたいなのを書いた紙を見ながら、1つ1つの出来事を ゆっくり聞いてくれて、弟と一緒に母の思い出話しをする事ができました。お忙しい中 本当に、時間をかけて聞いてくれて、身内に話してる様な、とても素敵な時間を 過ごす事ができました。打合せも、こちらの都合を聞いてくれて、安心して 母との時間を過ごせました。 |
| 通夜式当日 | 午前 家族だけでゆっくり過ごせました。 午後 母に持って行ってもらった物があり、湯灌の時間を遅くしてもらい、 無事に島から帰る事ができました。 湯灌の説明が丁寧で、湯灌が、苦しみ、痛みを洗い流す事を初めて知りまし た。昔の遺影だったので、死化粧は大変だったと思いますが、 病気がお前の綺麗な母にしてもらい、ありがとうございました。 |
| 告別式当日 | 午前 朝が苦手な私達に合わせて頂き、ゆっくり支度ができました。 朝食の事なんて忘れていたのに、準備をして頂いて、とても助かりました。 ギリギリまでお棺に入れたくない、私のわがままを聞いて頂き、納棺の時間 たっぷりしてもらい、ありがとうございました。 午後 葬儀告別式は、司会、進行と何の不満もなく、ゆっくり、おだやかに 見送る事ができました。村上さんからのサプライズで、母の好きだった 食べもの、飲みものを、お皿にのせて、準備して頂き、感動しました。霊柩車には、 孫が乗車させて頂き、孫との最後のドライブをし、おだやかに旅立ったと 思います。遺骨の安置、飾り付けも、丁寧にして頂いて、49日までの過ごし方などの説明も 本当に丁寧で、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

※個人情報をお知らせして掲載させて頂いております