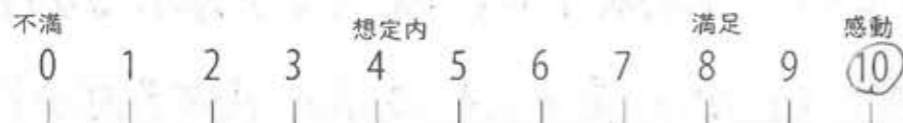


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○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・親族のロコミ 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

○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 横山 余歩人) 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

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

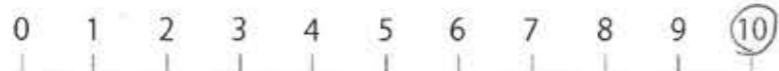
打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

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

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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 横山 余歩人) 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

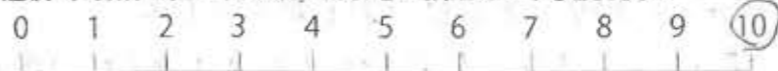
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

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

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○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

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 横山 余歩人)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由(何時頃に〇〇しおと予定を教えてください) 理由は、お葬儀も動かせました。

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(夫に声がかかろうと丁寧に扱ってくれました)

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(語りが丁寧で、優しく、心に残りました)

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()

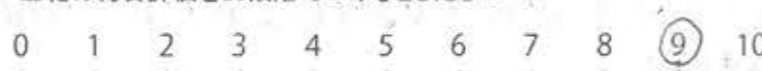
感心したスタッフは?(名前)

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10段階でつけたら?



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(持込みは無理と云いましたが、お持ち帰りよく対応してくれました)

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()

○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。

式前日まで	<p>夫との別れに文持らが乱れてしまいましたが、ごらの気持ろと察しなから おじやかに丁寧に聞き取りとしてくばり、心が落ち着くのと感じました。会葬礼状も 私達家族が夫に伝えたいことと表現してくださっており とてもうれしかったです。</p> <p>担当の横山さんと坂さんが、夫に「ドライアイス入れまよ、冷たいでか、ごめんよおね、いいお顔してまおね」とたくさん話かけてくばりました。私達の耳にはもろろんでか、夫の耳にも届いたとでしゅう。温かい雰囲気をつくってくばりました。</p>
通夜式当日	<p>午前 着替えやひげそり、お化粧など、本音に丁寧に対応してくばりました。「奥さん、おひげは自分でいってか？ どのか気になるころはありますか？」と、私が納得するまで整えてくれ、しっかと旅立ちの準備とるごができました。ありがとうがとくばりました。</p> <p>午後 祭壇には、夫の好きだった卵焼きや焼魚を「わがわが」作って準備してくばり、驚くと同時にありがとう文持らでいっぱいになりました。</p> <p>ホールで流れていた映像も、丁寧に仕上げてくれていて、みんなに好評でした。</p>
告別式当日	<p>午前 会館に拘まらせてもらいましたが、朝ご飯まで出しているくばりました。夫にも朝ご飯をかまえてくばり、家族で最後の食事とるごができました。</p> <p>午後</p>

5年程前に父をせくし、その際ドリーマンさんにお世話になりました。告別式の後も母一人になりに家をスタッフの方が何度も訪れてくばり、母も喜び元気づけられていました。

今回、夫の葬儀でもスタッフの皆さんの優しく温かい声に支えられてきました。私達家族がどう夫を送りたいかというごを最優先に考えてくばり、ごなごなというごが、伝わってきました。おかげ様でいいお別れができたと思ひます。ありがとうがとくばりました。