

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

お葬儀をご依頼いただき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 (対応がパーフェクト)

○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 兵藤さん) 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 (こちらの分からないことを十分に説明して頂いた)

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 (こんなこととお原厚い(いい)のかと思うことで対応して頂いた)

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

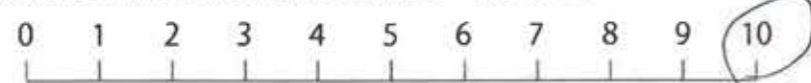
理由 (まさにプロフェッショナルだと思います)

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 (ただ、地元の者ではないので、今後機会は無いかも)

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 兵藤さん) 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 (糸田さん) 点までよく対応して頂きました)

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

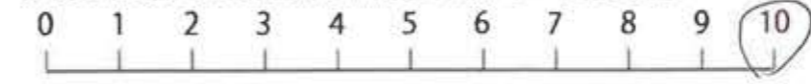
理由 (流れもスムーズで時間もきっちりしていました)

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 (無事終了されたことに感謝しかありません)

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 (直接の担当でない方も、たらい回しせず対応してくださる)

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 坂 名前 小松)

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (深夜にもかかわらず、早い対応に感謝しかありません)

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 (プロの仕事でした。故人が見送る程良かったです。)

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 山本様 告別式名前 坂)

1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

理由 (時間ぴったり、タイミングも良く、見事でした)

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

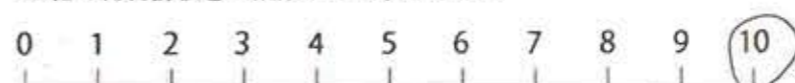
理由 (会葬者も困ることなく、プロの対応でした)

感心したスタッフは?(名前 ありません) 不満に思ったスタッフは?(名前 い)ない)

○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 (バランス、見栄え、どれも素晴らしいでした)

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 (どれも快適なものでした)

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 (通夜も告別式も料理はお原厚いしていません)

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

理由 ( )

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。

式前日まで		故人が亡くなったのか深夜2時半で、入院中だったので病室から早く搬送しなければいけなかったのが、1時間程で搬送に来て下さり、本当に助かりました。厚く御礼申し上げます。
通夜式当日	午前	打合せ等充分にして頂きました。
	午後	自宅から定刻どおり故人の搬送をして頂き、その後の送行もスムーズで、困ることもなく、細かい要望も聞いて頂き、落ち着いて、心に残る通夜にして頂きました。
告別式当日	午前	告別式の送行も時間にきちり、スムーズに運び、まるでJRの送行のように出棺まで済ませて頂いて、会葬者の皆様にも御迷惑をかけることなく無事終らせて頂きました。
	午後	火葬場で順番待ちするということもなく、骨揚げまで待つ間に用意して頂いた料理も来て下さった方々に好評でした。

ご自由にお書きください。

夜引の日をはさんだことで、夫婦でドリーマーで2泊3泊らせて頂きましたが、設備等妻にも好評でした。お夕前も忘れてしまったのですが、朝食も部屋まで届けて下さった方は時間どおりに、きちり届けて下さいました。皆様そうですが、本当にプロフェショナルの仕事とさせていただきます。告別式当日部屋に戻ってみると、見事に片付けされていて、しかも私どもの私物を小さなものまで、お分かりのように整理されて置いてありました。ホテル以上の仕事ぶりに感心致しました。

これまで何度かドリーマーを利用させて頂いていますが、とにかくスタッフの皆様の対応が早いし、正確です。お役所等でイライラさせられることが時々ありますが、このドリーマーのお仕事に関しては一切ありませんでした。本当に有難う御座いました。

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