

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・親族の口コミ ⑪ホームページの情報量 ⑫その他(身体に障害がある人に優しい建物だから)

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 坂拓磨さん) 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 坂拓磨さん) 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

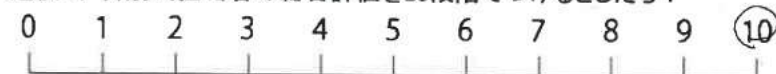
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 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?(お葬儀ご依頼時・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 坂 名前 池川)

- 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 坂 告別式名前 山本)

- 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 下田、(金田)) 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? (私は生花が必須ありません)



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
1.非常に悪い 2.悪い ③普通 ④良い 5.非常に良い
理由

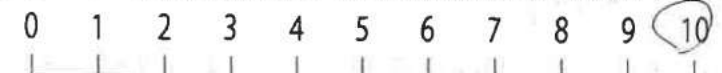
告別式

- 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(親戚に払ってもらった金額がわからず)

○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?



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。 消滅期限の長いお墓がうれしいです!!
私は自転車で買いに行くのが大変です...

・お通夜・告別式で使用される音声入りのスライドを事前に見せて頂きたかたです。

あのスライド映像には、写真が5枚しか使用できないと、お通夜終了後には

戻り、おどろきました。しかし、告別式当日は、ロビーで流れている。

スライドを使用して頂ける事になり、対応して下さりありがとうございます。

また、告別式では、司会の山本さんに、会葬礼状を読んで頂ける事になりました。告別式の数時間前で、お墓が急遽対応して下さり本当に感謝しております。ありがとうございます。

母方の祖母の妹
母方の祖父・祖母、父方の祖母・母・父と、母がドリーマーさんに
お世話になりました。当分は何も悪い事を願っていませんが、残された
家族も、ドリーマー会員になっておりますので、安心しております。

父の葬儀終了後、ここ数年、自分自身の見直しをしながら、事に気が
坂さんにお電話した所、すぐに対応して頂けました。ありがとうございます。

私は、以前のようなシンプルなお葬儀の方がいいです。また、今回のような
3つ折りの物と、以前のようなシンプルなお葬儀、どちらか選べるようにしてほしい
嬉しいです。極端かもしれませんが、喪主の名すら必要ないのでは?とも思いました。

私の家族の複雑さの問題ですが、内縁の事を喪主の妻と表記した事で
親族から注意をうけました。父は、関係性を理解して頂けたので、

でも父がわかってくれれば、それでいいと思っていまして。実家が四戸市の中でも
田舎なので、時代の差をうけやすいです。あとに子供しか残らない
場合は、親族が口出ししてきやすくなる事を知りました。この事は、
友人達にも伝えたい内容だとも思いました。(友人の中で最初は両親(死して)
に「スライド」だったので「お墓が」)

父の口が聞いてきて、非常にうれしかったのですが、器具を使用し、
口を閉じて下さって 坂さんありがとうございます。

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

式前日まで	死後、1時間ほどで、けんみん病院に来て下さりありがとうございます。
	まず、
	香典返しを、最低価格のものにしていただき、ご迷惑をおかけしました。
	すぐにはいくつかの返しを提案して頂き 坂さんありがとうございます。
	ごさいます。
式前日まで	父は入所後一度も自宅に帰省できませんでしたが、しかし、 最期に、自宅近くまで車で連れて行って頂きました。父も 喜んでいる事と思います。ありがとうございます。
通夜式当日	午前・お通夜の日ではお墓がもしもかもしれませんが、お墓に鍵を管理して 頂きました。ありがとうございます。スライドに開け閉めできる ようにして頂きました。 ・火葬場に行く親族が記入できる表? 用紙の復活を願います。 'あの用紙がある事で、人数計算、お墓の金額がすぐわかると思います。
	午後・親族が、ゆかん? とおっしゃって、説明をして 下さった 横山さん? ありがとうございます。 ・喪主がリボン? マーク? をつけるようにおっしゃって下さる 参列して下さる方にわかりやすくなったので、すごく良いと思いました。
告別式当日	午前・スライド写真をロビーの物と入れかえるという対応をして 下さりありがとうございます。また、エピソードを、その場で 読んで下さりありがとうございます。私はやはり、以前の司会の方が 好きです。(会葬礼状のAI? のような声は... 苦手です) 山本さんありがとうございます。
	午後・火葬場から自宅に帰宅し、すぐに祭壇を組んで下さり 坂さんありがとうございます。 ・私の家の問題ですが、父は本家の長男という立場で、いとこの中では1番年上で、 いやらしい話ですが、母の時と違いお葬儀の金額が集まると考えて、一般葬に しましたが、母の時よりもお葬儀の金額は少なく、一般葬の中でも最近プランにしていただいているので、 子が負担をしないドリーマーさんに反対のお金がありませんでした。父母のどちらか、最後に死する方が お墓関係なく家のエピソードがあるかもしません。この事は他の方にも伝えてあげてほしいです。