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

小橋さんを主に、全てなお上わっしくれたお方の方ありがとう！

○今回のお葬儀の総合評価を教えてください

不満　想定内　満足　感動

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

まちがいなく小橋さん感動ました。ありがとうございました。です。

喪主の母をフォローする事も出来なかった自分に情けなかったから。

○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(祖父の葬儀でもお世話になったので。)

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 一緒に、検討しましたが その中にはなんまいんびりして。あ違ったみ) 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) 近すぎて…。
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・親族の口コミ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
(非常に丁寧に、説明や段取りをしていただけました。

○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 小橋さん) 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(簡潔に、色々な提案もしてくれて、イメージしやすかった。)

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(動揺している中、想い出等のエピソードが、気持ちの面で、言いつかない中、慌てらせる事をせず、合わせてくれて。)

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(砕いた説明で、分りやすかったのは、知識がないと難しいと思う。)

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(次があるとすれば、親切な丁寧な対応の小橋さんが担当していただけたら、安心感があると思います。でも、葬儀は、あまりない方が良いかと…。)

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？

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

○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 小橋さん) 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(お別れの時間を多くとってもらえたとの事で、ありがたかった。)

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(出来れば、お礼も含め、一緒にお食事やお話を出来れば良かったけれど、遠い事や、その他のお仕事もあったそうで、唯一、それが(一緒にごはんも食べる事)残念でした。)

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？

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

○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(不安と動揺で、病院にお迎えをすぐ出来るのか不安だったが、すぐ対応してくれた。)

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 ? 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(清潔感と、丁寧な動作がよかった。)

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(私が不在だった為、詳細はわからないが、良かったと思うと、聞きました。)

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 小橋さん 告別式名前 小橋さん)
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
理由(スムーズであったと思うが、あまり覚えていないので…。)

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(ごめんなさい…。そこまで気がまわらず、分かりません。!…が全く不満の声はなかったです。皆さん、清潔感があり、威圧的な感じもなく、スムーズであったと思います。)

感心したスタッフは？(名前 スミマセン・分かりません。) 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・生花演出は満足を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？

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

理由(墓がとても美しかった。)

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( )

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(家族葬の為、私達も不馴れで、でも、一生懸命要望に答えていただきました。ありがとう。)
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(お数をボリューム上げろとか、親せきのおじさんが言ったらしく、スミマセン。お数の後に送る際に希望した音楽をDRしていたのに、お数をずっと大きくして流がしてほしいといってたそうで、申し訳ありません。きっと大変だったと思います。)

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(何をもって答えれば良いかわからないので、スミマセン。)

○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？

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

以前、20年程前の、祖父の葬儀にはドリーマーを推す感じではなかったのが正直ですが、今回は丁寧に心が込もった感じがして、とてもすすめたいと思った。

◎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。

※個人情報をふせて掲載させていただいております

ご自由にお書きください。

式前日まで

突然の父の逝去だった為(本当にまだ先の事だと思っていたので、お葬式の事を全く考えておらず)しかも実家から病院が遠いので、途方にくれていて、[redacted]の葬儀屋さんを手配するしかないと思っていた所、ふと祖父の葬儀を思い出し、ドリーマーさんの事を思い出し、ダメもとで連絡をしました。すると、本当にすばやい対応でありがたかったです。又エピソードをまとめる気持ちにもなれず、書く事、記憶をたどるのが怖かった中、待っていただけました。結果、私(三女)は、エピソードを綴る事から逃げました。幸い(長女・次女)がまとめたようで、それをお渡しして、仕上がったとの事です。お礼状の内容にも、反映されていたそうで、大変ありがたく思いました。ただ、校正といいますか、こちらのミスなのですが、個人名の漢字が間違っており、お礼状をお渡しした方々から、後日、指摘を受けました…。別料金が発生してしまうとの事で、修正はしませんでした。こちらの校正が成っていなかったので、どうしようもありませんが…。

また、納棺の際に、まにあわない私(三女)がtel先で、姉を介して、小橋さんに、(この時は、そのtel相手が小橋さんという方だと、まだ分かっていなかった…)、スタッフさんがどんな方かも分からなかったので、おそるおそる「父が貝類や塩っけの濃い物が大好きだったから、棺に、さざえを見つけて来たので、入れる事はダメですか?」と聞いてもらうと、「わかりました。お好きな物なら、お入れしてさしあげたらいいと僕は思います」と言ってもらえた事が、予想外の返事だったので、一瞬、ワンクッションの間があったので、「それはちょっと…」と言われると思ったけれど、「貝の形が残るかもしれませんが、それでもご家族がお父様にしてあげたいのであれば、僕は良いと思いますので、そうしましょう。」と…。嬉しかったです。又、翌日、姉から「じじが大好きな物が供えられちゅうで!」と言われ、見ると、なんと、超大好物であったかずのこがお供えされていました。父は、それはそれは塩分の高い物が大好きだったゆえ、この様な病におちいりましたが、晩年は、大好きな塩抜きしていないかずのこを、泣く泣くがまんしていました。体によくないと思ってがまんしていましたが、本当に本当に、バリ2、塩漬けのまま、ニコして食べていた人でした。だから、それを思いつかなかったのに、お供えしていただいた事に驚き「そんな気のきく事を誰がしてくれたが?」と姉に聞くと、「小橋さん!!」と。そこで、(ゴメンナサイ)はじめて、「小橋さんって誰?!」と聞いた事でした。スミマセン。1番最初に、葬儀についてのお話(打合せ)をした際に、おめにかかり、お名刺までいただいていたはずなのに、あの時は、全てボーっとしていて、何も耳に入っておらず、これから担当いただく方が小橋さん、かずのこのご配慮いただいた細やかな心配りをしてくれた方が「小橋さん」と、そこでやっとつながったので、本当にスミマセンと思います。生前の父に、小橋さんとお話する機会がもしあるとするならば、必ず、人柄を知り、自分を葬儀する際には「小橋くんの様な人にお願いする」と必ず言ったと思います。また、出棺の送歌は、わがままを言い、短い時間でお願いしたのに、叶えていただき嬉しかった素敵な優しさ温かさに包まれた葬儀にしていただけた事、父になりかわり、本当に本当に心からありがとうございました。しっそな葬儀であったとしても、小人数でも、何か分かり合える様な再確認させてもらえた、そんな見送りでした。ただ1つ、少し気になったのは、火葬場で最後にもう1度、顔が見れなかったのが、残念でした。過去は、火葬場で必ず、本当の最後の別れをさせていただけていたので、…それは、他の親族も「えっ?!なんで?!」と、口をそろえて申しておりました。私個人的には、もしかするとその方が、結果、苦しい悲しみから一瞬でも逃がれられたかもしれないので、あれでよかったのかもしれませんが、姉、親族は、口々に、何故?!と言っておりました。それは、ドリーマーさんの関連とは違う話であるかもしれないので、ここに記すことではないかもしれませんが…。あと、時間おしませていました?!

通夜式当日

午前 納棺に立ちあえなかったのが、残念でしたが、私一人の為に時間を都合つけてもらうのも、申し訳なかったので、その点が、残念でしたけれど、tel先での問いに、お答えしていただいたり、「何でも、言っていただければ…」といっていただいた事、心強かったです。心より、お礼申し上げます。優しい言葉がしみました。

午後 私達が、気のまわらない部分を、小橋さんやスタッフの方々に、完全にフォローしてもらえる配慮に、感謝でした。とにかく、父の家と、ドリーマーさんの会社が、遠いので、それが申し訳なくて、…いやな顔ひとつみせず、対応いただけた事かんしゃしております。申し訳ない距離、ありがとうございました。

告別式当日

午前 …それこそ、まさに、あまり記憶がないのですが、…。確か、直前に(次女もふくめ(笑)、正座がつらい人が多いから、椅子を多めに借りたいとの要望にも対応いただき、それも大変ありがたかったです。それから、最年の母が予想以上にダメージがあったのに対して、母を、母の動きを注視してゆくりでいいですよ、といつも声掛けしていただき、やさしさがありがたかった

午後 そうです。ありがとう!! 予談ですが、母も、旅立つ時は、小橋さんのような人に、安心して、優しさに身をまかせ、父の元へ送り出してくれたら…、といい橋ご指名です。(笑)でも、心配りが、嬉しかったそうで、その時が訪ずれたら、そうしたいとの事です。※ただ2、父のもとには、急ぎでも行かせませんが、(きっと母は、父に逢いたい、と、思っているんだ。)でも、そうはまだ2させませんので、いつか、何十年後(?)に訪ずれる、告別式には、どうぞ、小橋さん、母の思いを叶えてやって下さいね。まだ2先ですが!!(笑)

とにかく、とにかく素敵な3日間をありがとう!!(笑)

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

私が告別式の終りのあいさつでとりみだしグダグダで時間をつかいすぎたせいで、時間、まきぎみでしたか?それならスミマセン。なんか、割と巻いて行っていたから、申し訳ありませんでした。ごめんなさい。

TEL