

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.リピート 7.自宅から近から 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・親族の口コミ  
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 ) 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( )

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( )

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( )

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(通夜のBGMに「午の風」が流れた。)

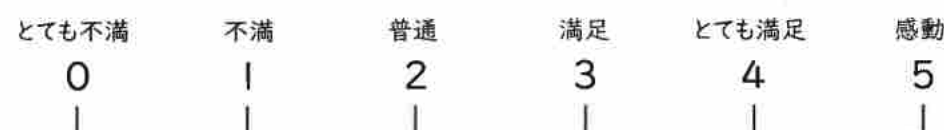
お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか？

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い  
理由( )

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( )

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(必要な内容を正確に尋ね、応答してくれた。)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか？ 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( )

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(丁寧で丁寧かつ、とてもいいに故人を扱ってくれた。)

司会者の対応はいかがでしたか？ 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( )

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

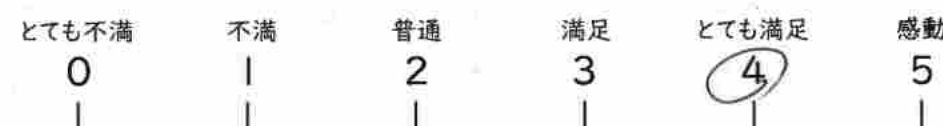
理由(細かく気を付けてくれて。)

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(祭壇はお願したように流れて、ピンポイントでとめてくれていたし、スタンドもバランスよく配置されて

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(居心地良く、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(ローストビーフがおいしかった。煮れた胃腸に梅干がおいしかった。)

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(寿司の魚が新鮮で味があって、とてもおいしかった。サンイッチ。おめしあもおいしかった。レイトスティーのティーバッグが

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(目立たない部分での気遣いや、涙ぐみだなくあり、必要な価格だと思ふ。)

○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。

礼状、BGM、式自体「とても良い葬儀だった」と言ってくれた友人がいます。  
定型ではない、オリジナルの礼状は、今後も続けて下さい。「故人と遺族の様子、心遣いが  
良く伝わってきた」との言葉をくれた親族がいます。

|       |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 式前日まで | 事前相談をしていたので、気分的に楽だった。                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|       | 湯灌をすすめてくれたので、お願いしたや、とてもいい思い出に行っていたとき、<br>おぼろげにさっぴした感じの故人の様子に、とても満足です。入浴<br>ですぐに3週間以上経っていました。                          |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|       | 会館に故人を運び入れた際に、 <sup>男性</sup> スタッフの方から「御自分は疲れて<br>いるのではないですか？大丈夫ですか？」と声をかけていただき、気遣い<br>の気持ちも伝わって来て、うれしかったことも印象に残っています。 |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|       | お礼状の聞き取りスタッフの能力の高さに脱帽です。好至勝手にしゃべった<br>内容を、気持ちをこめて上手にまとめて下さっています。                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|       | 知人や親族への通夜葬儀の告知やSNSで出来て、とても助かりました。                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|       | 午前                                                                                                                    | 7時着だった者が、ゆくり出来て(ほとんど寝てた)助かり<br>ました。何やかやと気せぬいい中、(ぼ)の休息はありがたかった。                                                                                                                                                                                             |
|       | 午後                                                                                                                    | 故人の品々等を展示してくれたコーナーが、故人の <sup>生前の</sup> 様子よくわかるよう<br>になっていて、待ち時間に見てくれた人が多々おられました。<br>式直前にキャンドルをくれたので、ノドの調子が良くなり、兄弟姉妹<br>喜んでいました。                                                                                                                            |
| 告別式当日 | 午前                                                                                                                    | 式が始まる前に来訪者にお茶、コーヒーなどをすすめる献茶サービスが<br>新鮮だと県外から帰った兄連がうらやまがっていました。[ ]では、ない<br>サービスだったか。                                                                                                                                                                        |
|       | 午後                                                                                                                    | 式の進行もスムーズでした。焼香の時、「終了しました」とアナウンスが<br>あり、あと、それ親族で焼香がすんでない者(通夜には来ていなかった)がいたのが残念。<br>火葬場での昼食がとてもおいしく、遠方から帰って来ていた兄の家族<br>が大喜びでした。特にお寿司のネタの魚が新鮮でいいと言っていました。<br>帰りに、「冷蔵庫内の飲み物全部、持って帰っていいですよ」とスタッフから<br>声をかけて下さり、遠慮なく持ち帰って自宅でぐっすりになりました。「あら<br>ついて飲めたと息子が喜んでいました。 |

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

アンケートは個人情報伏せた形で掲載しております。