

なぜ一流のビジネスマンは「雑談」にこだわるのか?

「次の時代」をつくるビジネスリーダー誌

PHP Business

# THE 21

ざ・にじゅういち 走価550円

巻頭特別  
インタビュー  
フリーアナウンサー

山岸舞彩

人気アナが実践する!  
「人前であがらない技術」

06  
2013

No.343  
PHP INSTITUTE

平成25年5月10日発行 毎月1回10日発行 第30巻第6号 昭和60年1月22日第三種郵便物認可

## 誰とでも無理なく話せる

総力特集

# 大人の 雑談力

英会話より  
役立つ!



カリスマ先生の「雑談力の秘密」

齊藤 孝

明治大学文学部教授



最年少上場社長の「面談1時間前」

村上太一

リブセンス社長



伝説の販売員の「初対面のひと言」

町田豊隆

AOKI執行役員



役所の空気を変えた「カジュアルトーク」

林 文子

横浜市長

特別企画

### 中古住宅の買い方・選び方

単発企画

### これだけは知っておきたい

### PM2.5の基礎知識

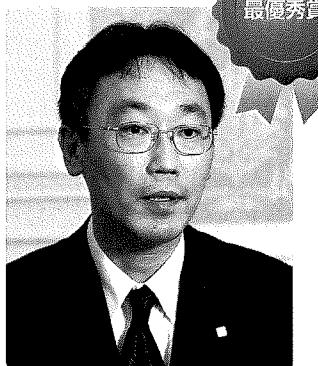
特集

### 35歳からの

### 栄養学入門

## 第8回 葬祭コーディネーターコンテスト●受賞者インタビュー

Toshio Isono



最優秀賞

磯野利夫

(株)安宅(千葉県八千代市)

Emi Kubota

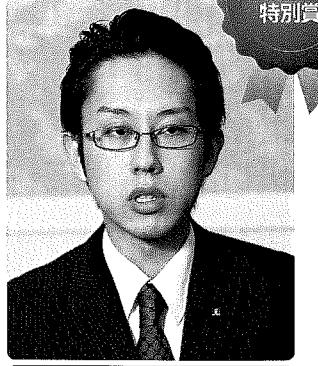


優秀賞

久保田江美

(株)葉山葬祭(熊本県人吉市)

Junpei Shono



審査員特別賞

庄野純平

(株)天国社 福岡会館(福岡市早良区)

## 業界に変化をもたらす"顧客満足"の視点

Business trends

ビジネストレンド  
最前線  
葬儀業界

# 多様化するニーズに応える若手人材を育てる

写真撮影:まるやゆういち



第8回葬祭コーディネーターコンテストの様子。3月29日、都内のホテルにて

全葬連は、日本最大の葬祭専門事業者団体で、全国約千四百の葬儀社が加盟する。コンテストは、加盟する葬儀社のサービス面でのレベルアップを目的に、毎年開いているものだ。

今年は、「父親が病気で余命半年と宣告された女性が、葬儀社に初めて相談に来た」という設定のもとで、出場者が相談者に毎年開いているものだ。

今年は、「父親が病気で余命半年と宣告された女性が、葬儀社に初めて相談に来た」という設定のもとで、出場者が相談者に毎年開いているものだ。

お別れの時間がゆっくり取れる半面、葬儀が終わってからも故人のお知り合いの弔問が続いて落ち着かないこともよくあります」といったように、葬儀の形態によるメリットとデメリットを伝えるなどしていた。

審査をするのは、経済産業省サービス政策課の担当者や全日本仏教会の事務総長など五名。

「一般の消費者がどう感じるかが重要なことで、主観的な印象で審査してもらっています」

と全葬連専務理事の松本勇輝氏は話す。

審査員の一人である日本消費者協会専務理事の佐伯美智子氏は総評で、「消費者の要望を引き出す力の他、消費者が安心できる業界・企業の雰囲気作りも欠かせない」と、コンテストの意義を述べた。

## きめ細かいサービスがより求められる時代に

葬儀社は全国に数多くあります

が、許認可が必要ないこともあります

残念ながら、なかには悪質な葬儀社もあるのが実情です。全葬連は、

頭に、料金体系を明確にするなど

の取り組みを進め、葬儀業界の健

全化を図っています。

よくあるのは、ご家族が亡くなつたときに、病院に置いてある電

話帳を見て、「大きく広告を出して

いるから安心だ」と頼んだ葬儀社

とトラブルになるケースです。広

いります。トラブルを防ぐために

は、事前に信頼できる葬儀社を見つけておくことをお勧めします。

今回のコンテストの設定を事前相談にしたのには、このような理由もあります。近頃は「自分の葬儀は自分で決めたい」子供の世話にはなりたくない」ということで、健

康なうに、ご自身の葬儀の相談に来られる方も多くなっています。

葬儀社に連絡を取つてみれば、電話口の応対が丁寧かどうかでも、信頼できる葬儀社かどうか、ある



松本勇輝

全葬連専務理事

程度の判断ができます。対応が良いれば、実際に訪問して、相談をしてみてください。会社や担当者に相談する内容が非常に多岐にわたらるということです。かつては地域のつながりが強く、葬儀も多かった。極端に言えば、葬儀社は祭壇を運ぶだけのときもあつたのです。しかし今は、葬儀に関するあらゆることを、葬儀社に相談しに来られます。サービス業としてのきめ細やかさが、より求められるようになっているのです。多様な相談にどう対応するかが重要になるため、今回のコンテストでは、相談者の設定だけを決めておいて、細かいシナリオはいつさい作りませんでした。出場者が相談者の設定を知るのは、本番の舞台の上です。

**最優秀賞**を受賞できることを光栄に思います。そして、驚きました。相談者の設定などを知られていなかつたので、いつもよりに対応することだけを考えていました。

日々の仕事をするうえでは、お客様の信頼を得ることを第一に考えています。当社は地域に密着していて、年忌法要などで何十年にもわたってお客様とおつき合いをさせていただいているから、信頼が何より重要なのです。裏表なく、お客様に対応するように心がけています。

たとえば、お客様を誘導して、当社のサービスを無理に売り込むようなことはしていません。「顧客の獲得」という考え方はずせん。ですから、他の人から話を聞いたり、本や雑誌を読んだりして、つねに勉強を続けているます。

どんな業界でも同じだと思いますが、お客様への対応の仕方に正解というものはありません。ですから、他の人から話を聞いたり、本や雑誌を読んだりして、つねに勉強を続けているます。

**葬**儀業界に入つてまだ四年目で、勉強するつもりでコンテストに臨みましたから、優秀賞を受賞できたことにびっくりしています。

お客様と接する際には、専門用語を使わないうように気をつけています。この業界には、一般的の方には耳馴れない言葉が少なくないから、多くのアドバイスや他の出場者の実演などから、多くを学ぶことができたと思います。

時代の変化で、当社でも近親者の方々のアドバイスや他の出場者の実演などから、多くの家族葬や火葬のみの直葬の相談件数が増えています。葬儀にはさまざまな形態があり、それぞれにメリットとデメリットがありますので、お客様の要望をお聞きしながら、デメリットについてもご説明して、ご納得いただけるよう努めています。お客様によって事情はさまざまですので、どのような対応が正確なのか、悩みながら仕事をする日々ですが、葬儀社には、会員制度を作つて、お客様に力を入れており、バスハイクやクリスマスパーティ、あるいは誕生日会など、趣向を凝らしたイベントを企画しています。そうしたイベントを楽しんでいただく取り組みをしているところも多くあります。当社も会員制度に力を入れています。

人としても企業としても成長できるのだと実感しています。

当社は七人だけの小さな会社ですが、地元の方々に愛されていると感じます。初めて一人で対応をしたお客様が、今でもときどき顔見せにいらっしゃるんですよ。そういうときは、とても嬉しいですね。

当社は七人だけの小さな会社ですが、地元の方々に愛されていると感じます。初めて一人で対応をしたお客様が、今でもときどき顔見せにいらっしゃるんですよ。そういうときは、とても嬉しいですね。

**私は**はもともと接客が好きで、前職はホテルマンでした。今回のコンテスト出場は、貴重な勉強の機会になりました。審査員の方々のアドバイスや他の出場者の実演などから、多くの家族葬や火葬のみの直葬の相談件数が増えています。葬儀にはさまざまな形態があり、それぞれにメリットとデメリットがありますので、お客様の要望をお聞きしながら、デメリットについてもご説明して、ご納得いただけるよう努めています。お客様によつて事情はさまざまですので、どのような対応が正確なのか、悩みながら仕事をする日々ですが、葬儀社には、会員制度を作つて、お客様に力を入れており、バスハイクやクリスマス

パーティ、あるいは誕生日会など、趣向を凝らしたイベントを企画しています。そうしたイベントを楽しんでいただく取り組みをしているところも多くあります。当社も会員制度に力を入れています。

人としても企業としても成長できるのだと実感しています。