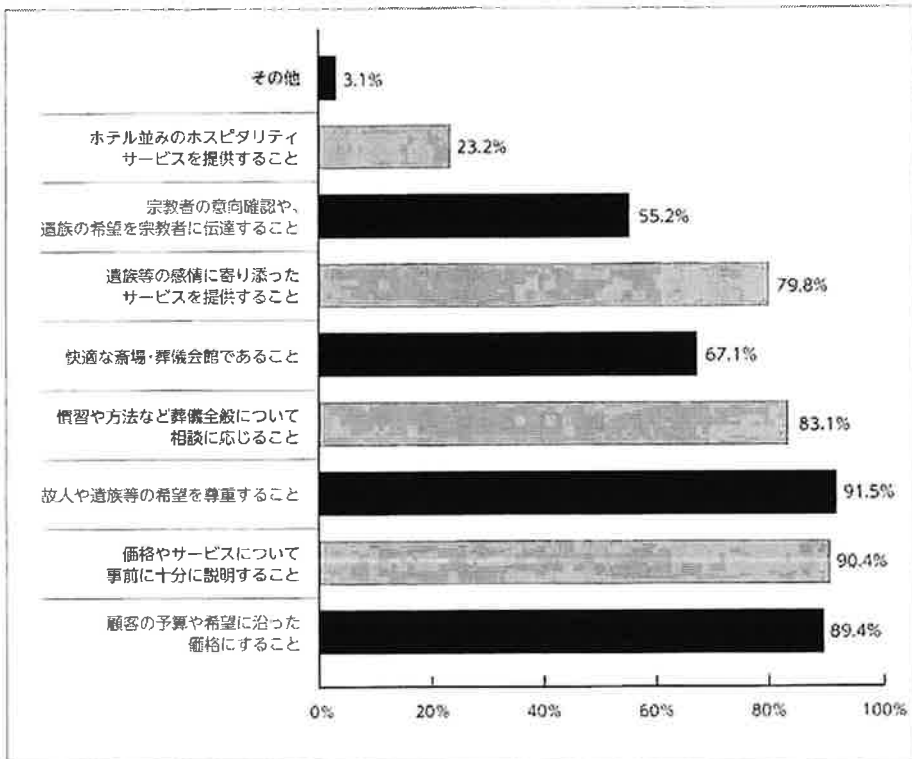


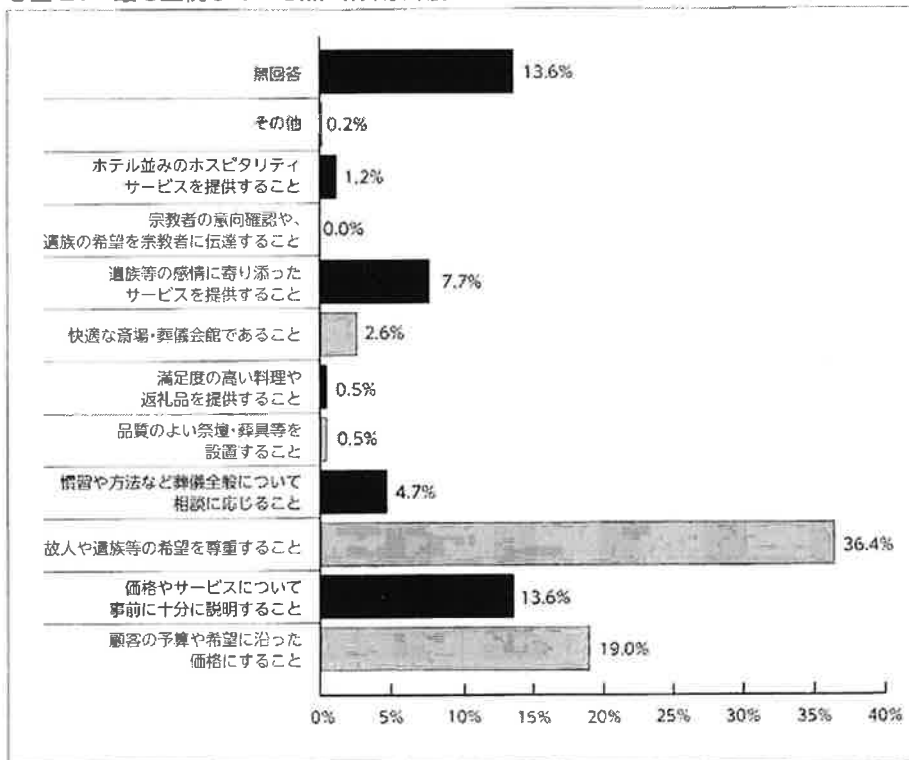
●図 20 利用者の満足度を向上するため重視している点（「葬祭業」）



④ 利用者の満足度を向上するために重視している点

図20のほうが回答しやすかったのかもしれない。図19はどちらかというと「どんなサービスがいいか新しく考える際に重視すること」、であるのに対し、こちらは「どんな点に気をつけてサービスレベルを上げれば顧客の満足度が高まるか」という葬祭サービス本来の問いになっている

●図 21 最も重視している点（「葬祭業」）



脳死、グリーフ、祭壇、墓、葬儀、エンバーミング...
日本人の死の文化の全貌

**「死に方を
忘れた日本人」**

碑文谷 創著 大東出版社刊、四六判368頁、定価2940円

お申し込みは
表現文化社

〒160-0016 東京都新宿区信濃町10番地 申山ビル2F
TEL.03-3341-4301 FAX.03-3341-4302

全国書店で好評発売中

るからである。

①⑤に並んだ順序もほぼ期待値に沿っている。

①「故人や遺族等の希望を尊重すること」91・5%、②「価格やサービスについて事前に十分に説明すること」90・4%、③「顧客の予算や希望に沿った価格にすること」(89・4%)、④「慣習や方法など葬儀全般について相談に応じること」83・1%、⑤「遺族等の感情に寄り添ったサービスを提供すること」79・8%、の順である。

問題なのは下から2番目にランクされた「宗教者の意向確認や、遺族の希望を宗教者に伝達すること」55・2%。これを「半分以上の人が配慮している」と肯定的に評価するか、

「その程度にしか配慮されていないか」と理解するかで評価が分かれるだろう。でもこれは一つの現実である、と宗教者は理解すべきだろう。

私の知人の僧侶は葬祭従事者抜きで遺族の気持ちに寄り添って葬式の仕方を決めている。

でも、「葬式とはこういうものだ」と故人の意思も遺族の想いにも配慮しないで進められたことさえある葬式である。ここまで進歩した、ということは評価されていい。これが今の葬祭従事者の「常識」と理解すればいい点も悪い点も見えてくる。

図21はそのなかで「最も重視している点」を選んでもらったもの。図20とは4位と5位が逆転したくらいである。

⑤自社のサービス評価が甘い

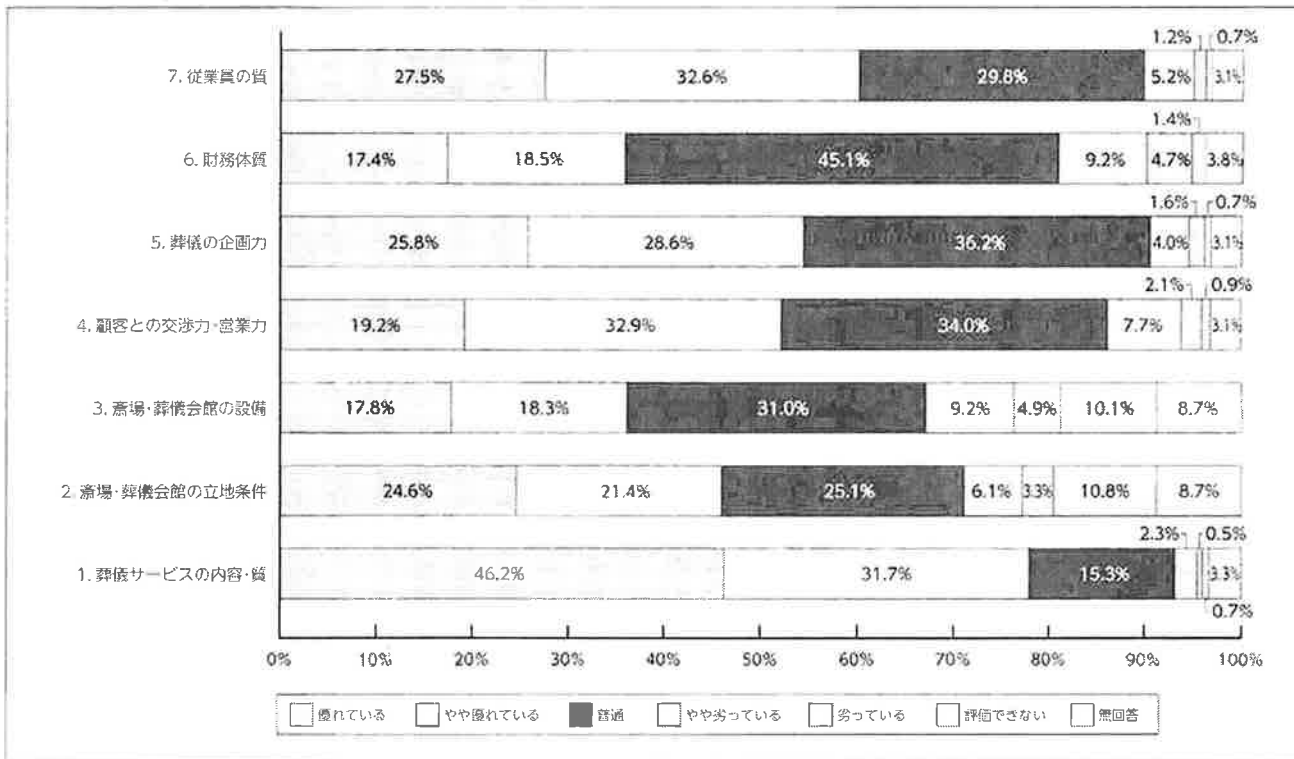
図22は「同業他社と比較して、貴社の強みや弱みをどのように評価していますか」への回答である。財務

③「葬儀の企画力」54・4%、④「顧客との交渉力・営業力」52・1%と評価している。

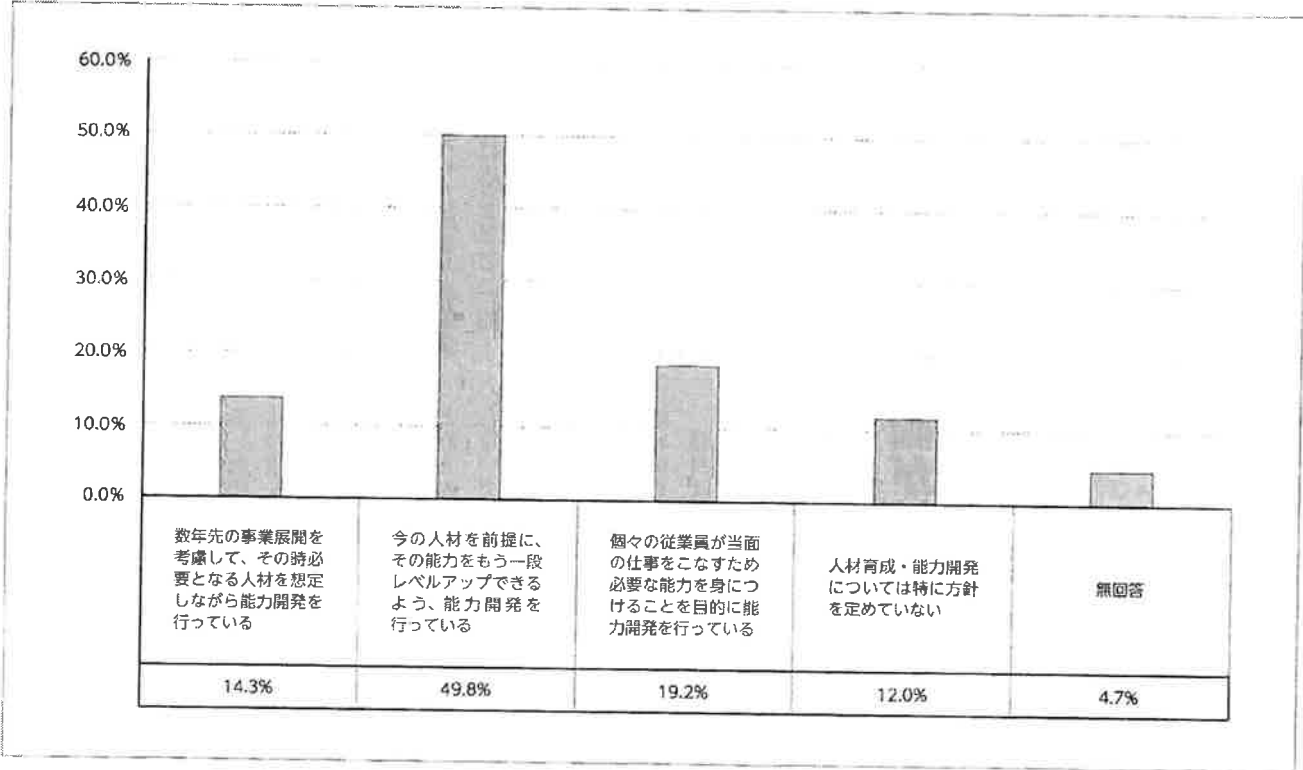
体質や設備は、事業者の多くが中小零細なため高い評価にはなっていない。しかし他の点ではかなり自社を高く評価している。「優れている」と「やや優れている」を合わせると、①「葬祭サービスの内容・質」が77・9%、②「従業員の質」60・1%、

「そのくらい自社のサービスの質に自信をもたないと激しい競争には勝てない」とその心意気を評価するか、はたまた「外には厳しいが自社の問題は理解していない」と、その認識の甘さを指摘するか。

●図22 同業他社と比較しての評価（「葬祭業者」）



● 図 23 従業員の人材育成方針（「葬祭業」）



⑥ 人材育成への取り組み方

図 23 「従業員の人材育成方針」は、

①「今の人材を前提に、その能力をもう一段レベルアップできるよう、能力開発を行っている」という現状のステップアップ型が約半分の49・8%、②「個々の従業員が当面の仕事をこなすため必要な能力を身につけることを目的に能力開発を行っている」という現場中心改善型が19・2%、③「数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら能力開発を行っている」という長期展望型が14・3%である。

一方「人材育成・能力開発については特に方針を定めていない」という放置型も12・0%あった。

「葬祭サービスは」は究極のところ「人材の質」に深く関係しているはずである。その点から見ると物足りなさ

を感じる。

もつとも、葬祭従事者が真に鍛えられるのは個々の現場で死者、遺族に直面することにあるはずである。いい意味での「現場主義」が機能するか、あるいは現場主義が人材育成に貢献する一方、現場で何も感じない、要領だけがよい人材を放置する結果になるか、その危険もある。

サービスマンとしての人材教育を施しているかを見たのが図 24 「従業員に対して、顧客への接し方やホスピタリティ教育方法」である。ここで圧倒的なのは「ベテラン社員等が業務の中で、見本を示し教育している」というもので67・8%を占めた。「葬祭サービス」という意識は定着しているが、実際の教育、研修はまだ不足している感がある。

葬祭ディレクター試験受験者必携！
学科・実技を詳しく解説

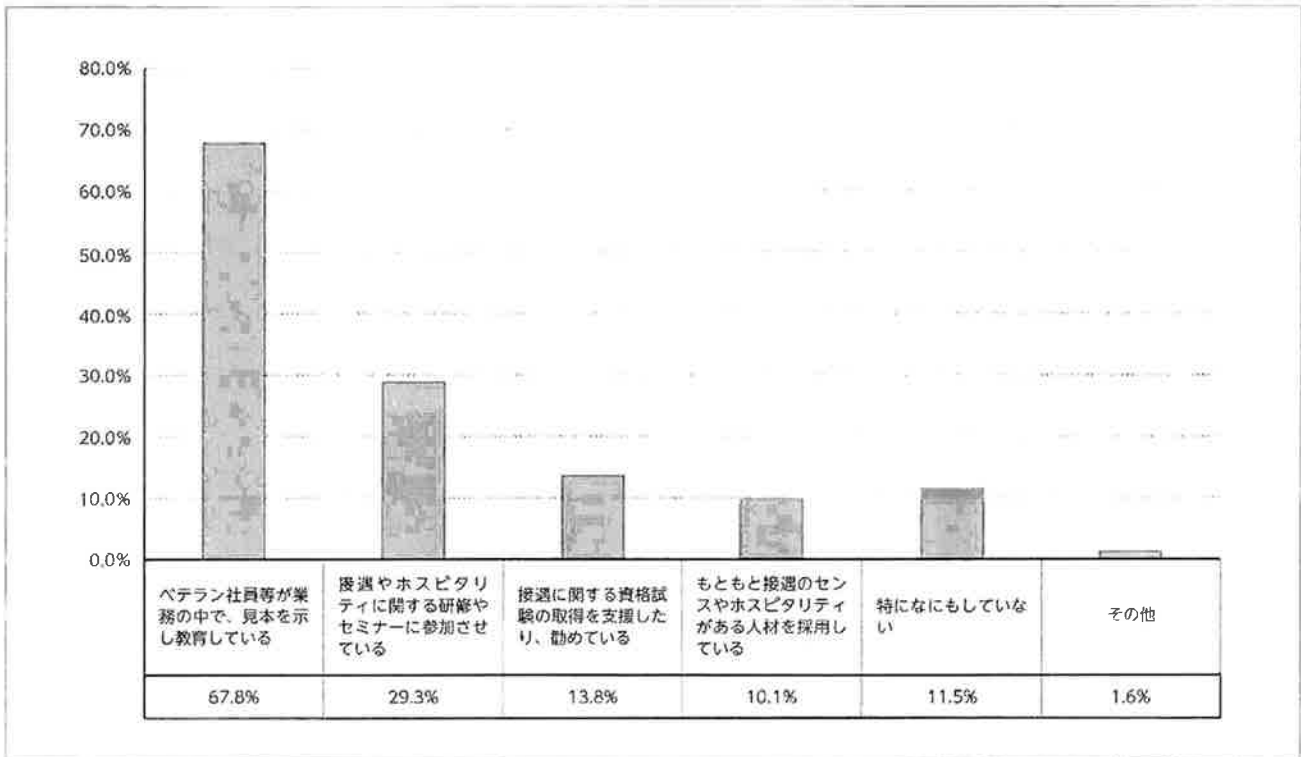
2012年度葬祭ディレクター
4月上旬刊

技能審査 模擬問題集

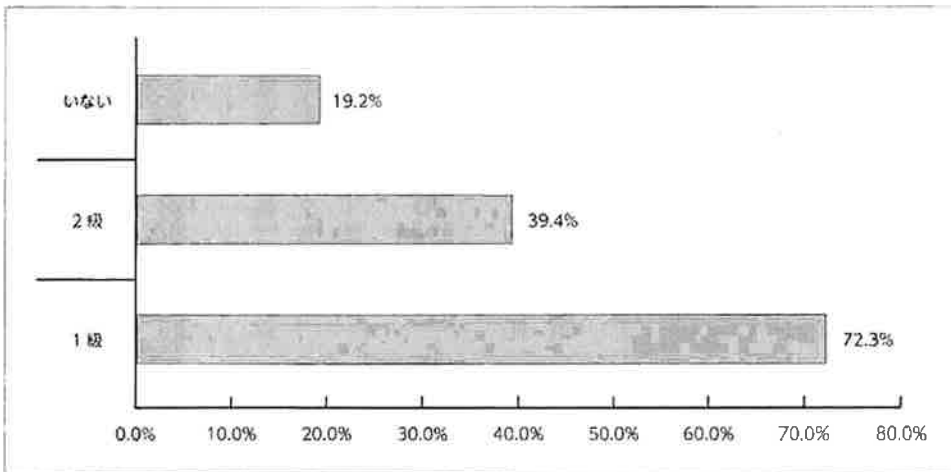
お申し込みは
表現文化社
〒160-0016 東京都新宿区信濃町10番地 甲山ビル2F
TEL.03-3341-4301 FAX.03-3341-4302

A4判、104ページ、定価2,000円(送料別)

●図 24 従業員に対して、顧客への接し方やホスピタリティ教育方法（「葬祭業」）



●図 25 葬祭ディレクター数（「葬祭業」）



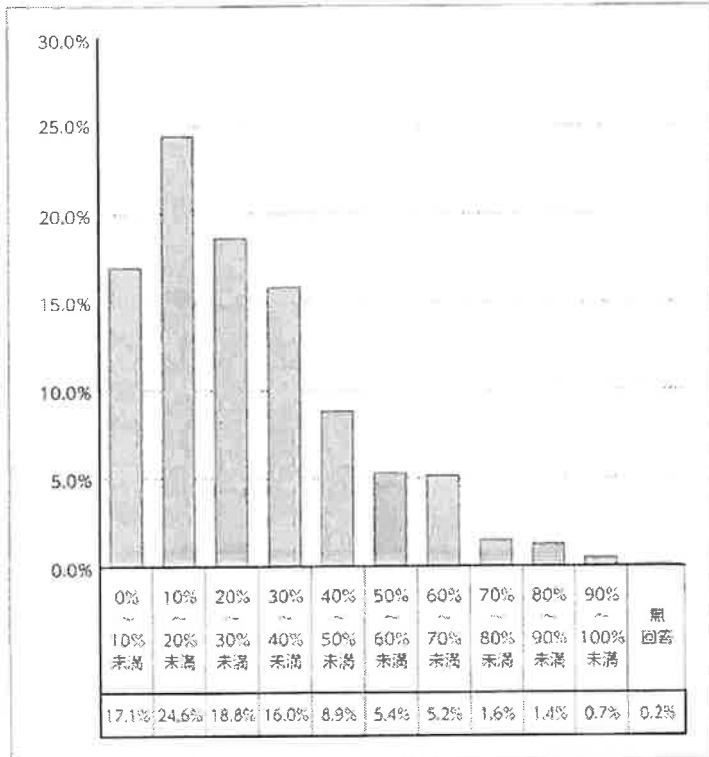
⑦「葬祭ディレクター1級」は7割

葬祭従事者の人材育成の一つの手段として業界を挙げて努めてきたのが「葬祭ディレクター技能審査制度」である。

この制度は96年に開始され、11年までに1級、2級合わせて累計で約2万3千人の合格者を生んでいる。受験資格は、2級が葬祭実務経験2年以上、1級は2級合格後2年以上、または葬祭実務経験5年以上となっており、学科試験と実技試験から成る。この有資格者が各事業者でどれだけいるかを調べた結果が図25である。

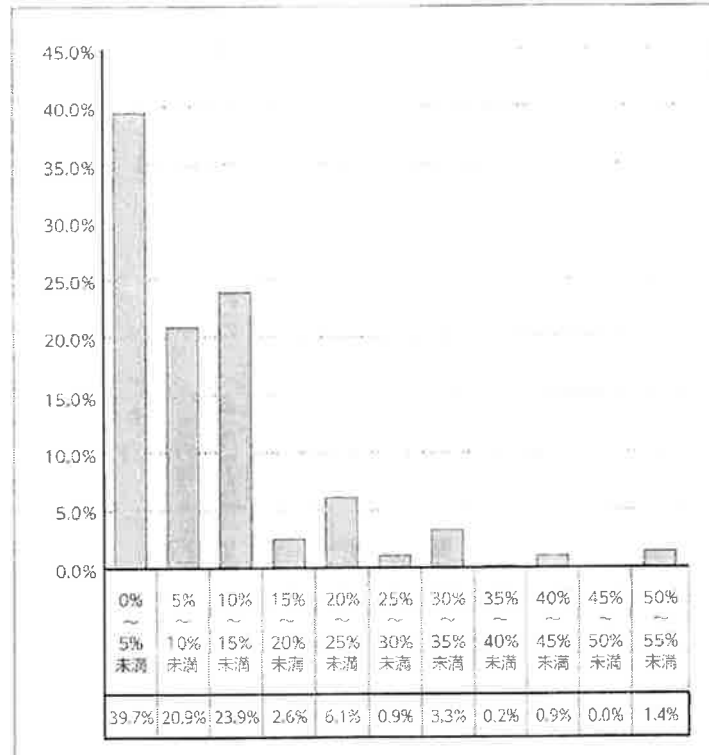
この結果を見て「1級がいる事業者が7割を超えている」と肯定的に評価するか、「業界挙げて取り組んでも1級の有資格者がいない事業者が3割近くいる」と悲観的に評価するかで見方が変わる。私見では「もう少しがんばって1級資格者のいない事業者をなくそう」と、これからの課題に受け止めるべきかと思う。

●図 26 取り扱う葬儀の割合：会葬者を限定（「葬祭業」）



注：「会葬者を限定した葬儀」（いわゆる「家族葬」「密葬」を想定）が30%以上を占める企業は39.2%

●図 27 取り扱う葬儀の割合：儀礼を省略した火葬だけ（「葬祭業」）



注：「儀礼を省略した火葬だけの葬儀」が10%以上の企業は39.3%

第4部 葬祭業から見た葬式の変化

① 家族葬はどこまで広がっているか？

すでに葬式の平均会葬者数が4分
化して、バブル最終時期の90年
当時の280人という規模に比べて
6割減少し114人になっているこ
とは明らかにした。

図26では「取り扱う葬儀の割合」
「会葬者を限定」とつまり一般に「家
族葬」「密葬」というように会葬者
を限定した葬式がどのくらいの割合
を示しているかについて訊いている。

「会葬者を限定した葬儀」が30%以
上を占める企業は39.2%である。
最も多い回答は「10%～20%未満」

と回答した事業者で24.6%となっ
ている。1割未満と回答した事業者
はわずか17.1%であった。

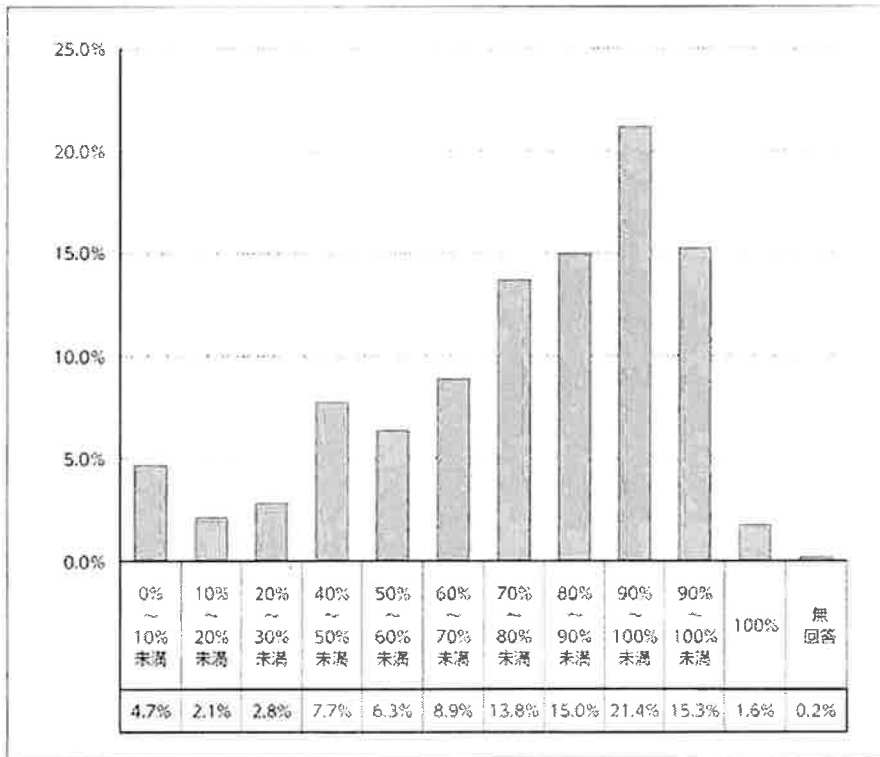
② 「直葬10%以上」と回答が約4割

図27「取り扱う葬儀の割合」儀礼
を省略した火葬だけ、「いわゆる直

葬（最近ではこの用語を嫌って火葬
式、荼毘式と称する宗教者、葬祭従

変わる 葬祭ビジネス

●図 28 取り扱う葬儀の割合：一般的な葬儀



注：「一般的な葬儀」が50%未満の企業は23.6%。7割以上の企業は53.3%

事業者も多い)はさすがに少なく、「10%未満」と回答した事業者が60.6%、逆に10%以上と回答した事業者が39.3%になっている。

ここでは調査していないが都市部を中心に伸ばしているのが「1日葬(ワンデイ・セレモニー)」と言われる形態である。

葬式は本来、看取りから葬りまでの一連のプロセスである。だが、高度経済成長期以降、葬儀・告別式形態が標準化し、さらには通夜の告別式が進んでいる。そこで通夜と葬儀を一体化して儀礼は1日で済ませようという形態である。数字は出せないものの、この1日葬が都市部で急増している。

③「一般葬」の実態

図28「取り扱う葬儀の割合」一般的な葬儀」は7割以上と回答した事業者は53.3%である。これをもつて「まだまだ一般の形態の葬式が多い」と評価するか、「7割以上がかかるうじて5割を超えた、もう5割を切るのは目前だ」と評価するか、それぞれだろう。

91年のバブル崩壊と共に始まった葬式の個人化の流れはここで止まるのか、さらに進むと見るのか。

「葬式は、要らない」に代表された人の死に対する緩んだ世情は一新したかに見える。あまりに大規模な大震災であったが故に、式の形態よりも「死者を弔う」その質が問われるようになったかと思う。

式の形態変化と弔いの質との関連を言うのはこのあたりで止めて、別な視点での葬式の考察が必要となるのではないか。

確かに3・11の東日本大震災以降、

注 本データは、公表は11年8月の大震災後であるが、調査は大震災以前に行われた。

新しい消費者サービスのご提案
新シリーズ《Booklet》④

大切な人を亡くしたあなたに
『大切な涙』
 近藤浩子・鷹見有紀子 著

「涙を流すのは、心が弱いからではありません」
 悲しみにあるご遺族へ心に響く珠玉のことば—

B6判24ページ 定価180円

冊数	購入単位	単価	送料	名入れ料
100冊以上	100冊	160円	実費	名入れなし
500冊以上	100冊	140円	無料	31,500円
1,000冊以上	100冊	110円	無料	31,500円

*3,000冊以上はご相談ください。*名入れは御社名等を表4に印刷するものです。

●お問い合わせは 表現文化社 〒160-0016 東京都新宿区信濃町10 甲山ビル2階 TEL.03-3341-4301 FAX.03-3341-4302