

話題の「終活」を活用し、 付加価値の創造を！

「終活」に関する講習会を開催

ACTIVE KUMIAI

山梨県葬祭事業協同組合（保坂孝夫理事長）は去る10月16日、「葬祭業における『終活』活用」と題した講習会を開催した。これは、社会的ブームともなっている「終活（人生のエンディング）を自分らしく迎えるため、生前から考え準備すること）」について、



講師の「葬儀相談員」市川愛氏

その活用方法を学ぶことにより、新規顧客の獲得、顧客満足度の向上等を目指すことを目的としている。講師は、葬儀相談員として活躍している市川愛氏が務めた。

講習会の中で市川氏は、顧客満足度を向上させる1つとして「付加価値の創造」があり、そのツールとして「終活」があるとの説明があった。現在、葬儀社間においては価格競争が起きている。資本力の弱い中小企業にとつて、価格競争は自身の経営を圧迫することとなってしまふ。そのため、中小企業は価格ではなく、「付加価値を高める」事で勝負すべきである。例えば、顧客にとつては「価格は安い、普通の葬儀」と「価格が普通であるが、感動的な葬儀」では顧客満足度は同等となる。その付加価値向上のための1つとして、「終活」を活用すべきであるとのことだった。

最後に、市川氏は「人々の葬儀意識が高まりつつある中で、このチャンスをつかむためには『付加価値の創造』が重要である。終活を支援することにより付加価値を創造

し、顧客満足度の向上に努めていけば、新規顧客の獲得、顧客満足度の向上に繋がっていく」と述べていた。

この研修を終えて、保坂理事長は「終活はネガティブなものではなく、ポジティブなもの。自分自身の最期を自分らしく迎える準備である。今回の研修を活かし、顧客に対し積極的に終活支援を行っていききたい」と述べていた。



終活の活用法について学ぶ組合員