

選ばれる葬儀社とは？

～葬儀相談員を講師に招き、研修会を開催！！～

ACTIVE KUMIAI

山梨県葬祭事業協同組合

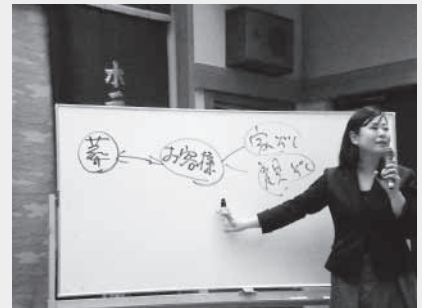
山梨県葬祭事業協同組合(保坂孝夫理事長)は5月17日、ホテル古柏園にて研修会を開催した。今回は、講師に「葬儀相談員市川愛事務所 リリーフ」代表である市川愛氏を招き、「選ばれる葬儀社となるために」をテーマに、研修を行った。

今回の研修内容は大きく分けて5つある。「安心していただける葬儀社となるために」、「お客様に安心していただける事前相談スキル」、「お客様から信頼される対応とは」、「気持ちの良い会館スタッフとは?」、「提案」である。

市川氏は、この研修会の中で、お客様と葬儀社は「人対物」の関係ではなく、「人対人(ホスピタリティ)」の関係が大事であることを説いた。お客様は葬儀を行う際、不安や要望を持って葬儀社を訪れる。その際に、それらに対する的確に応え、お客様に「安心」を与える。この「安心」を与えることこそが、葬儀社にとって重要なポイントとなってくる。葬儀について、相手のことを考えず、ただ説明しているのでは、お客様に「安心」は与えられない。お客様は「物」ではなく「人」なのである。小さいけれど、親切的な対応の積み重ねはお客様に通じる。それが「人対人」である。葬儀における見積書をもっとわかりやすく、お客様の要望をゆつくりと聞く、ホスピタリティでお客様に「安心」を与える、葬儀の不安を無くすための情報発信を行う等、お客様が「安心」して葬儀が行える環境作りにより、お客様はその葬儀社を選ぶのである。



真剣に聴講する組合員ら



講演を行う葬儀相談員の市川愛氏

研修終了後、保坂理事長は「組合員企業の中でもできていること、できていないことがあったと思う。この研修会を機会に、できていないことは明日からでも実践し、厳しい時代を乗り切ってほしい。」と述べ、出席した組合員及びその従業員は、「安心」というキーワードの重要性を改めて認識した様子だった。