

葬祭業界における競争を勝ち抜くために!

～顧客獲得の方策を学ぶ～

山梨県葬祭事業協同組合(上田孝二理事長・組合員12社)は、5月15日に「葬祭業界における顧客獲得」をテーマとした研修会を実施した。

当業界における葬儀取扱件数は、高齢化社会の進展により年々増加しており、これは「生きていたことの儀礼として葬儀がなくなることはない」という固定観



講演に立つ「戌亥正三郎」講師

や葬祭業を始めるための特別な許可等が必要ないことを理由に、異業種からの新規参入業者が増え続けているためである。そのため、顧客獲得のための競争は年々激しくなっている

ものの、人の死を扱う業界の性質上、なかなか積極的に営業展開を行うことは難しく、今回はこうした状況を打破するため、古くから事業を行っている専門業者としての顧客獲得の方策について学んだ。

当業界で顧客を獲得するためには、プレ・ファイナル市場(生前)での顧客との絆を構築していくことが重要であり、生前から顧客との絆の構築のためには、「いざ」というときに「思い出していただける」葬儀社となることが重要である。そのためには、知識や接客などの「人財力」はもとより、プレ・ファイナル市場の顧客を対象とした終活などのイベントを葬儀会館で行うなど、顧客にとって葬儀会館を身近なものに感じていただくことも1つの方法であり、こうした活動を通じて顧客との絆が構築され、葬儀業界での顧客獲得に繋がっていく。



熱心に話を聞く組合員ら

今回の研修を終え、上田理事長は「研修の中で、葬儀とは『不易流行(いつまでも本質的なものを忘れない中にも、新しい変化にも対応していくこと。)]』であるとの言葉があった。今後は直葬や家族葬など葬儀スタイルが変化・多様化していくことが予想され、当組合でも、この変化・多様化を常に意識し、故人と親族の心を大切に繋ぐ葬儀を心掛け、満足いただける葬祭サービスを提供していきたい。」と述べていた。