書籍案内ページに戻る

＜改訂 葬儀業務マニュアル 357　詳細全目次＞

第１章　葬儀に対する心構えと葬祭スタッフとしてすべきこと・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
1．葬儀に対する基本的な心構えとは
2．葬祭スタッフとしてすべきこと

第２章　接客業務での言葉遣いと丁寧な言葉への言い換え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
1．敬語の種類と正しい使い方
2．葬儀接客における８つの基本用語
3．お客様に対して使うべきではない言葉とは
4．より丁寧な言葉への言い換え方

第３章　一般的な電話応対業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
1．電話応対業務に対する心構えとは
2．電話への出方と取次ぎ方
3．お客様への電話のかけ方
4．事前相談電話への対応方法

第４章　葬儀受注電話（搬送依頼電話）への応対業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
1．病院からご自宅へお連れする場合の電話応対
2．ご自宅で葬儀の打ち合わせをする場合の電話応対
3．警察から葬祭ホールへお連れする場合の電話応対

第５章　お客様の印象を良くする身だしなみとは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
1．身だしなみに対する心構えとは
2．男性スタッフの正しい身だしなみとは
3．女性スタッフの正しい身だしなみとは

第６章　葬祭スタッフの立ち方、歩き方、名刺の渡し方など・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
1．気を付けや待機での立ち方と歩き方
2．迎えの礼、会釈、敬礼、最敬礼、合掌最敬礼などの仕方
3．名刺の渡し方と名刺のいただき方
4．葬祭スタッフの正しいイスへの座り方

第７章　事前相談対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・35
1．事前相談業務に対する心構えとは
2．お客様のお出迎えや応接室などへのご案内の仕方
3．名刺渡し、自己紹介、飲み物の出し方
4．お客様のお話の聞き方と説明の仕方
5．お客様のお見送りの仕方
6．相談内容別の説明の仕方

第８章　遺体搬送業務・・53
1．遺体搬送業務に対する心構えとは
2．遺体搬送車を運転するときの注意事項
3．ナースステーションや病室（霊安室）での業務の進め方
4．遺体搬送車への安置業務や病院出発業務の進め方

第９章　遺体安置業務・・63
1．遺体安置業務に対する心構えとは
2．遺体搬送車到着から喪家様宅玄関までの業務の進め方
3．ストレッチャーの引き出しから担架で玄関を上がるまでの業務の進め方
4．故人様のお布団安置からドライアイス処置までの業務の進め方
5．枕飾りの設置や神棚封じの行い方

第１０章　葬儀受注打ち合わせ業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・71
1．葬儀受注打ち合わせ業務に対する心構えとは
2．喪家様宅玄関での挨拶から玄関を上がるまでの言葉遣いや動作

3．故人様へのお焼香からドライアイスチェックまでの業務の進め方
4．喪主様の確認から死亡届の書き方説明までの業務の進め方
5．喪主様に対する様々な確認業務の進め方
6．家族葬や一般葬の説明と納棺から火葬までの説明の仕方
7．葬儀規模や場所、施行日時などの打ち合わせの進め方
8．葬儀内容の決定やご遺影お預かりなどの進め方
9．見積書の提出から喪家様宅辞去までの業務の進め方

第１１章　社葬の受注打ち合わせ業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・91
1．社葬の日程や場所などの決め方
2．社葬実行委員の役割分担や式場レイアウトなどの決め方
3．社葬開催における重要内容の決定方法
4．式次第と主要場所別タイムテーブルの作成方法
5．参列者リストの作成や受付区分の決定方法
6．会葬返礼品や会葬礼状、看板などの決定と手配業務
7．予備の駐車場と関係スタッフの食事の手配業務
8．主催会社との最終ミーティングの実施方法

第１２章　納棺旅支度業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・97
1．納棺旅支度業務に対する心構えとは
2．納棺の儀の準備から開始挨拶までの業務の進め方
3．足袋や脚絆、手甲などの装着業務の進め方
4．お棺への安置と経帷子、頭陀袋などの装着業務の進め方
5．副葬品のご案内からフタ閉め、納棺の儀終了までの業務の進め方

第１３章　故人様の移動とお出迎え業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・109
1．故人様の移動とお出迎え業務に対する心構えとは
2．喪家様宅玄関でのご挨拶と玄関の上がり方
3．故人様へのお焼香の仕方
4．お棺の霊柩車安置業務の進め方
5．故人様のお出迎えから祭壇安置と親族控室案内までの業務の進め方

第１４章　お寺様対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・120
1．お寺様対応業務に対する心構えとは
2．葬祭ホール玄関でのお寺様お出迎え業務の進め方
3．導師控室までのご案内とお寺様へのご挨拶の仕方
4．お寺様へのお茶やオシボリ、お菓子の出し方

第１５章　通夜式施行業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・127
1．通夜式施行業務に対する心構えとは
2．通夜式の施行準備業務の進め方
3．ご遺族ご親族に対する通夜式場へのご案内業務の進め方
4．弔問客に対するロビーアテンドと着席案内業務の進め方
5．通夜式の司会業務とオペレーション業務の進め方
6．導師退場から通夜式閉式案内までの業務の進め方

第１６章　会食サービス業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・139
1．会食サービスに対する心構えとは
2．お客様のお出迎えとご案内業務の進め方
3．サービストレイや食器類の持ち方
4．お料理やお飲み物のサービスの仕方
5．会食サービス業務における全体的な注意ポイント

第１７章　後火葬（遺体葬）の葬儀式施行業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・145
1．後火葬（遺体葬）の葬儀式施行業務に対する心構えとは
2．葬儀式施行準備業務の進め方
3．ご遺族ご親族に対する葬儀式場へのご案内業務の進め方

４．会葬者に対するロビーアテンドと着席案内業務の進め方
５．葬儀式の司会業務とオペレーション業務の進め方
６．導師退場から葬儀式閉式案内までの業務の進め方

第１８章　後火葬（遺体葬）のお別れの儀・出棺業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・159
１．後火葬（遺体葬）のお別れの儀・出棺業務に対する心構えとは
２．お別れの儀準備業務の進め方
３．花入れからお棺のフタ閉めまでの業務の進め方
４．葬列案内や霊柩車へのお棺安置業務の進め方
５．マイクロバスへのご案内や霊柩車出発業務の進め方

第１９章　前火葬（骨葬）のお別れの儀・出棺業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・170
１．前火葬（骨葬）のお別れの儀・出棺業務に対する心構えとは
２．お別れの儀準備業務の進め方
３．花入れからお棺のフタ閉めまでの業務の進め方
４．葬列案内や霊柩車へのお棺安置業務の進め方
５．マイクロバスへのご案内や霊柩車出発業務の進め方

第２０章　前火葬（骨葬）の葬儀式施行業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・180
１．前火葬（骨葬）の葬儀式施行業務に対する心構えとは
２．火葬場からのお出迎えや葬儀式施行準備業務の進め方
３．ご遺族ご親族に対する葬儀式場へのご案内業務の進め方
４．会葬者に対するロビーアテンドと着席案内業務の進め方
５．葬儀式の司会業務とオペレーション業務の進め方
６．導師退場から葬儀式閉式案内までの業務の進め方

第２１章　マイクロバス運転業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・194
１．マイクロバス運転業務に対する心構えとは
２．マイクロバスを運転するときの注意事項
３．マイクロバスの運転とお客様対応業務の進め方
４．雨天時のお客様サポート業務の進め方

第２２章　駐車場誘導業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・199
１．駐車場誘導業務に対する心構えとは
２．車両誘導の基本動作と車両誘導業務の進め方
３．お客様誘導時の正しい言葉遣い

第２３章　アフターフォロー業務と事後相談業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・203
１．アフターフォロー業務と事後相談業務に対する心構え
２．お客様宅訪問における玄関での挨拶の仕方
３．故人様へのお線香のあげ方
４．お客様への請求書の渡し方と葬儀に対する感想のたずね方
５．死後の手続きや相続など事後相談業務の進め方

第２４章　クレーム対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・215
１．クレーム対応業務に対する心構えとは
２．クレームが会社に与えるダメージとは
３．クレーム発生時の初期対応業務の進め方
４．クレーム対応における言葉遣いや電話応対の仕方
５．大声を出しているお客様への対応の仕方
６．お客様宅や会社などへの謝罪訪問の仕方
７．クレーム解決のための業務工程について
８．クレーム対応業務での正しい言葉遣い
９．クレーム別の原因分析と再発防止策
１０．クレームをなくすための全社的な取り組みとは

第２５章　葬祭事業戦略立案業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・236
１．葬祭事業戦略とは
２．細分化された戦略の内容とは
３．既存商品に対する分析と葬儀新商品の開発方法
４．自社商圏の設定と競合他社対策の方法
５．費用が掛からないパブリシティ活動の方法とは
６．アイドマモデルの意味と広告宣伝の方法
７．ホームページをリニューアルする際のポイントとは
８．アンケート調査の実施方法とスコアリング分析の仕方
９．VOC 活動の実施方法と VOC 分析の仕方
１０．社員教育と社内検定の実施方法
１１．防災会議の開催方法
１２．BCP(Business Continuity Plan) の意味と策定方法

第２６章　新形態葬儀「近隣葬」の開発業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・262
１．近隣葬の内容と商品化した場合の採算予測
２．葬儀社にとって近隣葬を商品化するメリットとは
３．喪家様にとって近隣葬をするメリットとは
４．近隣葬の商品コンセプトとは
５．近隣葬の訴求ポイントとは
６．近隣葬商品化における３つのキーワードと３つの葬儀プラン
７．近隣葬を構成する様々なアイテムと式次第
８．近隣葬のキャッチコピーやキャプションの作り方
９．近隣葬のパンフレットやリーフレット、チラシなどの作り方
１０．近隣葬をパブリシティ活動で告知する方法
１１．近隣葬を宣伝する終活イベントの開催方法

第２７章　葬祭管理者マネジメント業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・285
１．葬祭管理者の役割と求められる能力とは
２．ＰＤＣＡサイクルを活用したマネジメント業務
３．部下のモチベーションアップと指導教育の行い方
４．OJT による指導教育の方法とは
５．勉強会の開催と社内検定の実施方法

第２８章　労務管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・295
１．雇用形態と無期転換ルールについて
２．労働契約書と試用期間について
３．年次有給休暇について
４．労働時間に関すること
５．解雇の種類と解雇予告手当について
６．社会保険について
７．雇用保険について
８．労災保険について
９．パワハラやセクハラ、マタハラなどについて
１０．働き方改革について

第２９章　人手不足解消業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・306
１．人手不足の原因として考えられる３つの要因
２．人手不足を解消する具体策とは
３．外部モニター制度とオンデマンドパワーとは
４．アウトソーシングにより人手不足を解消する方法
５．オンライン化とサブスタッフ活用により人手不足を解消する方法
６．業務仕分けをして効率化を図る方法

第３０章　新入社員教育業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・315
１．基本的なビジネスマナーについての指導内容
２．葬祭現場へ出るまでに覚えておくべき葬祭用語
３．葬儀の基本的な流れについての指導内容
４．葬祭業務別のお客様満足についての指導内容

第３１章　葬祭営業強化業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・327
１．葬祭営業の使命と果たす役割
２．情報収集からアフターフォローまでの営業内容とは
３．専任営業と兼任営業による営業活動の方法
４．個人宅に対する葬祭営業の仕方
５．寺院に対する葬祭営業の仕方
６．介護施設に対する葬祭営業の仕方
７．町内会に対する葬祭営業の仕方
８．一般企業への職域営業の仕方
９．ロータリーやライオンズ、JC に対する葬祭営業の仕方
１０．法事の基礎知識と営業の仕方
１１．お別れ会の営業方法
１２．自社施設を使わない法事やお別れ会の販売方法

第３２章　食中毒の予防と対処業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・340
１．食中毒の予防と対処業務に対する心構えとは
２．食中毒についての基礎知識
３．ノロウイルスによる食中毒の症状と予防方法
４．サルモネラ菌による食中毒の症状と予防方法
５．腸炎ビブリオによる食中毒の症状と予防方法
６．腸管出血性大腸菌Ｏ１５７による食中毒の症状と予防方法
７．黄色ブドウ球菌による食中毒の症状と予防方法
８．ボツリヌス菌による食中毒の症状と予防方法
９．カンピロバクターによる食中毒の症状と予防方法
１０．アニサキスによる食中毒の症状と予防方法

第３３章　感染症対策業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・351
１．感染症対策業務に対する心構えとは
２．感染症についての基礎知識
３．感染症流行時の対策と発症者への対処方法
４．知っておくべき３８種類の感染症の概要と主な症状
５．知っておくべき感染症関連用語

第３４章　地震災害への対策業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・374
１．地震災害に対する心構えとは
２．防災会議の開催と災害発生時の役割分担
３．防災研修と防災訓練の実施方法
４．地震発生のメカニズムと発生する地震の種類
５．震度階級や余震の特性など
６．地震による人や建物、インフラなどへの被害
７．地震火災による被害
８．液状化現象が起こる仕組みと構造物への被害
９．会社や葬祭ホールなどでの地震に対する備えとは
１０．地震発生時の避難先と避難ルートの選定
１１．備蓄すべき防災用品の種類
１２．緊急地震速報の概要と発表基準
１３．緊急地震速報の発表時にすべきこと
１４．大地震が発生したときにすべきこと
１５．情報の収集とスタッフに対する安否確認の方法

１６．火災発生時の初期消火の方法
１７．閉じ込められたときの脱出方法と負傷者の救助方法
１８．地震発生後の安全な場所への避難方法

**第３５章　津波災害への対策業務・・・