書籍案内ページに戻る

＜葬儀受注マニュアル　詳細全目次＞

**第１部　受注対応編・・・

（1）喪家様宅玄関先でのマナー
（2）玄関の上がり方と言葉遣い
（3）和室におけるお焼香の仕方

2．喪家様宅室内での礼儀作法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
（1）和室での礼儀作法
（2）洋室での礼儀作法
（3）「してはいけない」失礼な行為とは

第4章　葬儀施行単価アップの方策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・33
1．葬儀の施行単価を上げるためには・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・33
（1）受注業務の中で提案販売を心がける
（2）葬儀参列者の数をできるだけ増やす
（3）オプション商品を積極的に販売する
（4）喪主様に商品のグレードアップを勧める
（5）お別れ会や法事を販売する
（6）仏壇や供養品、仏花などの葬儀関連商品を販売する

2．葬儀の施行単価アップを図る打ち合わせトーク例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・37

第5章　受注スタッフに求められるグリーフケアの知識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・39
1．グリーフの意味とグリーフワークについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・39
（1）大切な人を亡くした人に見られる一般的な反応

2．時間経過によるグリーフの変化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
（1）大切な人を亡くした直後から数週間の間
（2）大切な人を亡くして数週間から1年の間

3．受注スタッフがグリーフケアを行う場合の注意点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
（1）グリーフケアの種類
（2）受注スタッフが行う、グリーフケアのポイントと注意点
（3）受注スタッフが行う、グリーフケアにおいて注意する言葉

4．受注業務で行うグリーフケアについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41

第2部　受注打ち合わせ編・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44
第6章　葬儀受注打ち合わせ業務の進め方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44
1．受注打ち合わせ業務の流れ（図）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44

2．打ち合わせ場面別の概要と言葉遣い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・45
（1）喪主様へのご挨拶と死亡診断書の確認
①喪主様を確認し、挨拶する
※参考　喪主様と施主様の違いについて
②ご遺族やご親族に挨拶をする
③喪主様から死亡診断書を受け取る
④死亡届の記入方法を説明する
※参考　死亡診断書の受け取り方、及び筆記具の渡し方と説明の仕方
※参考　死亡診断書と死亡届について
※参考　死亡診断書と死体検案書の違いについて

（２）喪主様への基本情報の聞き取り
①故人様の氏名や性別、年齢等を確認する
②喪主様の氏名や故人様との続き柄等を確認する
③喪主様の家族構成や家族の職業欄を確認する
④故人様や喪主様のご親族関係を確認する
⑤喪主様が自社の会員か否かの確認をする
⑥故人様の遺志を確認する
⑦葬儀の宗教や喪主様の葬儀に対する希望を確認する
【葬儀の宗教について確認する】
【葬儀形態について確認する】
※参考　葬儀形態の概要　一般葬、家族葬、無宗教葬の特徴
【葬儀費用についての希望】
【葬儀内容についての希望】

⑧故人様の人柄等の聞き取りをする
【故人様の性格についてお聞きする】
【故人様の生前のお仕事についてお聞きする】
【故人様の生前のご趣味についてお聞きする】
※参考　故人様用ヒアリングシートの作成

（３）葬儀の流れと概要の説明
①納棺の儀について説明する
※参考　納棺の儀の「旅支度」について【旅支度の手順】

②故人様の葬祭ホールへの移動について説明する
③通夜について説明する
④葬儀と告別式について説明する
※参考　通夜、葬儀・告別式の進行例

⑤お別れの儀と出棺について説明する
※参考　副葬品として棺に入れられないもの
※お別れの儀から出棺までの流れ

⑥火葬について説明する
⑦初七日法要について説明する

（４）葬儀規模の確認及び施行日時の決定
①弔問客及び会葬者の予想人数を確認する
【ご遺族ご親族関係の予想人数を確認する】
【仕事関係の予想人数を確認する】
【友人関係の予想人数を確認する】
【町内会などの予想人数を確認する】
※参考　ご参列者予想人数集計表の作成

②菩提寺の名前などを確認する（仏式葬儀の場合）
③ご僧侶の人数を確認する
④通夜と葬儀の場所について打ち合わせる
※参考　葬祭ホールで葬儀をすることの主なメリット

（5）葬儀内容の決定、及び打ち合わせ内容等の確認
①葬儀（祭壇）プランを決定する
※参考　最近増えている「生花祭壇」とは
※参考　棺の種類について

②会葬礼状の種類と枚数を決定する
③会葬返礼品の種類と個数を決定する
④料理の種類と人数を決定する
⑤遺影用の写真を決定する
※参考　遺影用写真の表情について

⑥メモリアルコーナーについて説明する
⑦湯灌について説明する
※参考　湯灌の主な内容

⑧マイクロバスの手配について確認する
⑨弔事について確認する
⑩弔電について確認する
⑪見積書を作成する
⑫打ち合わせ内容について確認する
⑬次の打ち合わせ日時を確認する
⑭喪家様宅を辞去する
※参考　重要事項確認票の作成
※参考資料１　返却・解約・名義変更【一覧表】
※参考資料２　相続関連用語【一覧表】
※受注対応 Q&A

第７章 「社葬」の受注打ち合わせ業務の進め方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・67
１．社葬とは・・67
（1）社葬打ち合わせ業務の流れ（図）

２．打ち合わせ場面別の概要と言葉遣い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・68
（1）日程や場所などの決定
①社葬の規模や形態、名称等を決める
②社葬の日程を決定する
③社葬の場所を決定する
④式場や控室などを確保する

（2）実行委員の役割分担や式場レイアウトなどの決定
①実行委員の役割分担を決める
※社葬の役割分担票
※参考　立礼者の選定や立ち位置の決定

②案内状の作成及び死亡広告について
※案内状や死亡広告の原稿例

③祭壇のデザインを決定する
④遺影用の写真を決定する

⑤式場レイアウトを決定する
⑥社葬会場の全体図と客導線図を作る
※会場導線図の例
※参考　供花の並び順について

（3）式次第と主要場所別タイムテーブルの作成
①式次第を決定する
※社葬式次第の例

②主要場所別タイムテーブルを作成する
※社葬　主要場所別タイムテーブルの例
※参考　弔辞をされる方について

（4）参列者リストの作成や受付区分の決定
①VIP リスト及び来賓リストを作成する
②受付区分を決定する
③受付設置の注意点について説明する

（5）会葬返礼品や会葬礼状、看板の発注
①会葬返礼品を決定する
②決定した会葬返礼品の内容と表書きを確認する
③会葬礼状を手配する
④立て看板を手配する
※社葬　看板原稿の例

（6）予備の駐車場と関係スタッフの食事の手配
①予備の駐車場を手配する
②関係スタッフの食事の手配をする

（7）最終ミーティングの実施
①主催する会社のスタッフと最終ミーティングを行う
②チェックリストで確認する

第８章　葬祭ホールで行う「お別れ会」の受注打ち合わせ業務の進め方・・・・・・・・・・・・・・・79
１．お別れ会とは・・79
（1）お別れ会を行うことのメリット
①ご遺族にとってのメリット
②葬儀社にとってのメリット

（2）お別れ会のセールス方法
（3）お別れ会打ち合わせ業務の流れ（図）

２．打ち合わせ場面別の概要と言葉遣い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・81
（1）開催日時の決定
①法要を行う場合は、お寺様の都合を確認する
②忌日（命日）を過ぎない日に行う
③参列者が集まりやすい日を選ぶ

（2）案内状の作成
①カテゴリー別に案内状送付先リストを作成する

②お別れ会の主催者を明確にする
③案内状は、なるべく早めに作り始める
※お別れ会、案内状サンプルの例
※遺族が主催するお別れ会の案内状
※発起人会が主催するお別れ会の案内状

（3）会場レイアウトの決定
①それぞれのスタイルの作り方とメリット及びデメリット
お別れ会「流しスタイル」会場レイアウトの例
※作り方、メリット、デメリット
お別れ会「円卓スタイル」会場レイアウトの例
※作り方、メリット、デメリット
お別れ会「立食スタイル」会場レイアウトの例
※作り方、メリット、デメリット

（4）料理や飲み物の決定
①料理の種類を決める
②料理の数を決める
③飲み物の種類を決める
※参考　料理の種類について
※日本料理の種類と概要
※中国料理の種類と概要

（5）祭壇や献花、装花の決定
①祭壇の種類を決める
※生花祭壇について
※参考　フレームデコレーションとは
②献花の種類を決める
③献花の本数を決める
④献花の仕方を説明する
※参考　お別れ会での「献灯」について
⑤着席スタイルの卓上装花を決める
⑥立食スタイルの料理卓（元卓）装花を決める

（6）お別れ会の進行の決定
①ご遺族が主催する場合
※ご遺族が主催するお別れ会の進行例
②発起人が主催する場合
※発起人会が主催するお別れ会の進行例

（7）着席形式の席次や看板原稿、引き物の決定
①着席形式の場合の席次を決める
※参考　配席記入用紙の例
※参考　卓上記号で使われる文字
②玄関横に設置する立て看板の原稿を決める
※お別れ会　看板原稿の例
③引き物の種類を決める
④引き物の数を決める

（8）受付区分の決定
※参考　記帳台と胸花（胸章）について
※参考資料３　お別れ会　司会用台本（例）【遺族主催の場合】
※参考資料４　お別れ会　司会用台本（例）【発起人会主催の場合】

【巻末】受注関連用語集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・98