書籍案内ページに戻る

＜葬祭敬語手帳　詳細全目次＞

第１部　接客敬語例・・・

5．遺体搬送及び遺体安置の際の言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
（1）ナースステーションで挨拶をするとき
（2）病室のご遺族に挨拶をするとき
（3）故人様の搬送準備を始めるとき
（4）ご遺族に廊下などでお待ちいただくとき
（5）搬送準備が整ったことをご遺族に伝えるとき
（6）故人様とご遺族の移動を開始するとき
（7）ご遺族に搬送車への同乗を依頼するとき
（8）見送りにきた病院スタッフに挨拶をするとき
（9）搬送車内のご遺族にシートベルトの装着を確認するとき
（１０）搬送車を出発させるとき（搬送先が自宅の場合）
（１１）車内の空調温度を確認するとき
（１２）故人様出迎え準備の連絡を、ご遺族に依頼するとき
（１３）搬送目的地である、ご自宅に到着したとき
（１４）故人様が休まれる布団の準備を確認するとき
（１５）安置場所を確認するとき
（１６）故人様を安置場所に移動する手伝いを依頼するとき
（１７）故人様にドライアイスの処置をするとき
（１８）枕飾りの準備をするとき
（１９）神棚の有無を確認するとき
（２０）神棚封じをするとき
（２１）枕飾りの準備が整い、ご遺族にお焼香のご案内をするとき

6．葬儀受注打ち合わせ業務での言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
（1）訪問したお宅が喪家様宅であることを確認するとき
（2）喪家様宅の玄関で自己紹介をするとき
（3）訪問の用件を伝えるとき
（4）玄関でお悔やみの言葉を述べるとき
（5）打ち合わせ前に、故人様にお線香をあげさせていただくとき
（6）故人様のドライアイスの状態を確認するとき
（7）打ち合わせの前に喪主様を確認するとき
（8）喪主様に名刺を差し出すとき
（9）打ち合わせ前に、ご遺族やご親族にご挨拶をするとき
（１０）喪主様に死亡診断書の確認をするとき
（１１）死亡届の書き方を説明するとき
（１２）疲れた様子の喪主様を気遣うとき
（１３）葬儀の打ち合わせを開始するとき
（１４）葬儀に対しての喪主様やご遺族の希望をたずねるとき
（１５）家族葬の概要について説明するとき
（１６）家族葬のメリットを説明するとき
（１７）家族葬のデメリットを説明するとき
（１８）通夜、葬儀の希望日をたずねるとき
（１９）菩提寺への連絡の有無をたずねるとき
（２０）菩提寺への連絡を依頼するとき
（２１）菩提寺の名前をたずねるとき
（２２）火葬場の空き状況を確認するとき

（２３）会葬者の予想人数をたずねるとき
（２４）通夜、葬儀の場所について聞きたい旨を伝えるとき
（２５）葬儀の内容を決めていただくとき
（２６）生花祭壇をご案内するとき
（２７）喪主様に不明な点がないかを確認するとき
（２８）葬儀の打ち合わせが終了したとき

７．旅支度の口上における言葉＜納棺の儀＞・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・36
（１）納棺の儀の開始をご遺族やご親族に伝えるとき
（２）ご遺族やご親族がお揃いになったかを確認するとき
（３）故人様を部屋の中央に移動するとき
（４）男性の方に故人様移動のお手伝いを依頼するとき
（５）納棺の儀、開始のご挨拶をするとき
（６）ご遺族やご親族を、故人様の近くにご案内するとき
（７）故人様への旅支度を開始するとき
（８）故人様に足袋を着けるとき
（９）故人様に脚絆を着けるとき
（１０）故人様に手甲を着けるとき
（１１）頭陀袋に六文銭を入れるとき
（１２）旅支度セットの数珠を、故人様の手に掛けるとき
（１３）故人様をお棺に安置するとき
（１４）故人様の利き腕側に杖を入れるとき
（１５）編み笠と草鞋（草履）をお棺の中に入れるとき
（１６）故人様に経帷子を掛けるとき
（１７）故人様の愛用品をお棺の中に入れるとき
（１８）お棺に入れられない物について説明するとき
（１９）お棺のフタを閉めるとき
（２０）フタを閉めたお棺に向かって合掌するとき
（２１）合掌を終えるとき
（２２）納棺の儀、終了の挨拶をするとき

８．故人様の葬祭ホールへの移動、及び葬祭ホールでのご遺族に対する言葉・・・・・・・・・・・・・42
（１）故人様をお部屋から搬送車に移動するとき
（２）見送りにこられた方々に、搬送車出発のご挨拶をするとき
（３）搬送車が、葬祭ホール玄関に到着したとき
（４）葬祭ホール車寄せから式場へ、故人様をお連れするとき
（５）故人様の安置が終わったことを喪主様に告げるとき
（６）喪主様から順に、お焼香をご案内するとき
（７）控室に入っていただくとき
（８）控室について案内し、退室するとき

９．お寺様へのお出迎え挨拶と導師控室での言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44
（１）お寺様が葬祭ホール玄関に到着したとき
（２）お寺様を式場へご案内するとき
（３）お寺様をご案内して式場に着いたとき
（４）祭壇などについて、気づいた点をたずねるとき

（５）導師控室へお寺様をご案内するとき
（６）導師控室に入るとき
（７）お寺様に自己紹介をするとき
（８）お寺様と葬儀の打ち合わせを開始するとき
（９）導師控室を退出するとき

１０．葬儀開式前のご遺族と会葬者への言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・46
（１）親族控室内のご遺族ご親族を式場へご案内するとき
（２）ご遺族ご親族に忘れ物がないか確認するとき
（３）式場内で喪主様が座る席をご案内するとき
（４）会葬者に記帳台をご案内するとき
（５）記帳が済んだ会葬者を受付へご案内するとき
（６）会葬者に葬儀開式のご案内をするとき
（７）会葬者に前方の席から座っていただくようにご案内するとき
（８）前方の席に座りたがらない会葬者を前方へ促すとき
（９）席の間隔を空けずに座っていただくとき
（１０）式中の携帯電話についてご案内するとき

１１．葬儀、告別式及びお別れの儀における司会進行等の言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・49
（１）ご導師の入場をご案内するとき
（２）ご導師を合掌で迎えるよう、参列者にご案内するとき
（３）合掌から元の姿勢に戻るよう、ご案内するとき
（４）葬儀、告別式の開式をご案内するとき
（５）参列者にご導師の紹介をするとき
（６）弔辞を述べる方をご案内するとき
（７）弔辞を読み上げるとき
（８）ご遺族ご親族のお焼香をご案内するとき
（９）喪主様にお焼香をお願いするとき
（１０）ご遺族ご親族にお焼香をお願いするとき
（１１）会葬者のお焼香をご案内するとき
（１２）ご導師の退場と合掌でのお見送りをご案内するとき
（１３）喪主挨拶をご案内するとき
（１４）お別れの儀の準備をご案内するとき
（１５）お別れの儀の開始をご案内するとき
（１６）喪主様を故人様のお顔の近くにご案内するとき
（１７）花入れを開始するとき
（１８）ご遺族ご親族にお花を配るとき
（１９）すべての花をお棺の中に入れるようにご案内するとき
（２０）喪主様にお棺のフタを閉めることの承諾をいただくとき
（２２）出棺の時間がきたことをご案内するとき
（２３）お棺のフタ閉めをご案内するとき
（２４）担当スタッフがお棺のフタを運んでくるとき
（２５）お棺のフタに手を添えていただくよう、ご案内するとき
（２６）出棺をご案内するとき
（２７）男性の参列者にお棺を持っていただくとき
（２８）お棺が霊柩車に安置されたとき
（２９）霊柩車に向かって合掌をしていただくとき

１２．火葬場での喪家様サポートと初七日法要での言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・56
（１）マイクロバスを火葬場の車寄せで出迎えるとき
（２）ご遺族やご親族を火葬炉の前から控室へご案内するとき
（３）収骨の時間になったら迎えに来ることを告げるとき
（４）ご遺族ご親族を収骨室へご案内するとき
（５）葬祭ホールへ向かうマイクロバスにご遺族ご親族をご案内するとき
（６）葬祭ホールに到着したご遺族に、お位牌等をお預かりする旨を伝えるとき
（７）葬祭ホール玄関などでご遺族ご親族にオシボリを渡すとき
（８）初七日法要の会食会場をご案内するとき
（９）初七日法要で献杯の発声をご案内するとき
（１０）お料理を提供するとき
（１１）熱いお料理（吸い物等）を提供するとき
（１２）法要終了時に会場の出口で参列者を見送るとき

１３．葬儀後の喪家様宅へ請求書持参の際の言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・59
（１）葬儀後の喪家様宅に電話をかけるとき
（２）請求書を持参したい旨を告げるとき
（３）請求書を持参する際、喪主様の都合をたずねるとき
（４）請求書持参の日時を喪家様と約束するとき
（５）喪家様宅に請求書を持参したとき
（６）喪家様宅玄関を上がるとき
（７）故人様にお線香をあげさせていただくとき
（８）喪主様に請求書を渡すとき
（９）喪主様に葬儀後の困りごとなどをお聞きするとき
（１０）喪主様から葬儀代金値引きの打診をされたとき
（１１）喪主様から再度値引きを要求されたとき
（１２）約束の日に振り込みがない喪主様に電話をかけるとき
（１３）振り込みのない喪主様と集金日の約束をするとき

１４．クレーム対応における状況別の言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・63
（１）お客様にクレームの内容をたずねるとき
（２）クレームの内容をお客様から聞いたとき
（３）クレームのお客様に限定的な謝罪をするとき
（４）こちら側の落ち度が確定しているときの謝罪
（５）クレームのお客様に名前と連絡先をたずねるとき
（６）クレームのお客様との電話を終了するとき
（７）ホールのロビーでお客様が大声で怒鳴っているとき
（８）クレームのお客様宅を訪問したとき
（９）クレームのお客様への取次ぎを依頼するとき
（１０）アポイントを取らずにクレームのお客様宅を訪問したとき
（１１）クレームのお客様に持参した手土産を渡すとき
（１２）全面的な過失がこちら側にある場合の返事
（１３）クレームのお客様に何かを質問するとき
（１４）葬儀費用の値引きをクレームのお客様に提案するとき
（１５）クレームのお客様からの非常識な要求を断るとき
（１６）クレームのお客様からの要求を会社に持ち帰って検討するとき
（１７）クレームのお客様宅を辞去するとき

第２部　言い換え丁寧敬語・・・