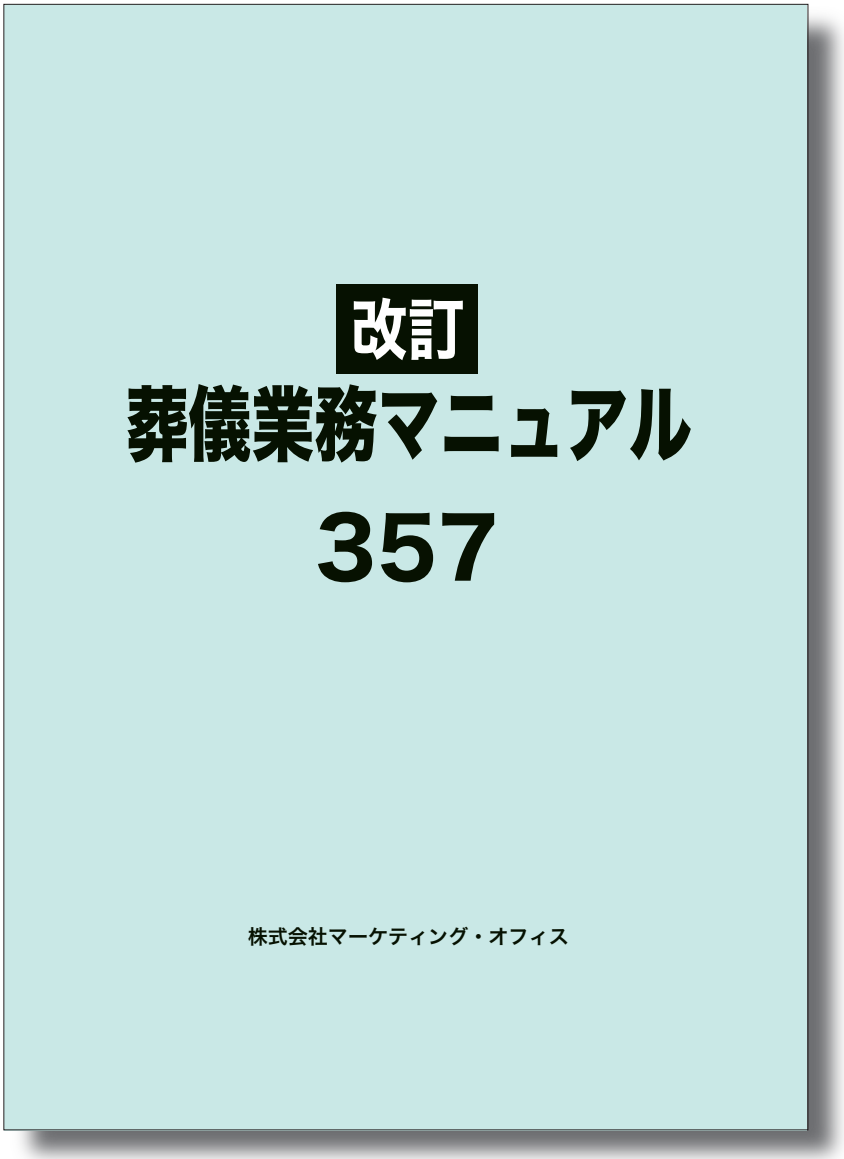

「改訂　葬儀業務マニュアル 357」

A4 版　バインダー製本　417 ページ

書籍案内ページに戻る

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．葬儀に対する基本的な心構えとは

（1）最高のサービスと最高のご満足を提供

わたくしたちは、常にお客様のことを第一に考え、最高のサービスと最高のご満足を、お客様に提供いたします。

< 解説 >

最高のサービスと最高のご満足をお客様に提供することが、わたくしたちの達成すべき目標であり、あらゆるサービスの目標がここにあります。

（2）親切で温かなサービス

わたくしたちは、ご葬儀をされるすべてのお客様に対し、親切で温かみのあるサービスをご提供いたします。

< 解説 >

温かなサービスは、葬祭スタッフの温かな心から生まれます。お客様の年齢や性別、ご葬儀の内容などに関係なく、温かな心で接することが大事です。

（3）葬祭業を通じた社会貢献

わたくしたちは、葬祭業という仕事を通じて、一人でも多くのお客様のお役に立ち、広く社会に貢献いたします。

< 解説 >

会社が存在する大きな理由は、社会への貢献です。わたくしたちは、葬祭業という仕事を通じて地域の人々の役に立つことが求められています。地域社会への貢献により、わたくしたちの会社は、その地域での存続が可能になるのです。

（4）お客様の声に耳を傾ける

わたくしたちは、常にお客様の声に耳を傾け、お客様がわたくしたちに何を望んでいらっしゃるのかを真剣に考えます。

< 解説 >

お客様の声は、わたくしたちを成長させる貴重な栄養源です。ご意見やご不満など、どのような声にも素直に耳を傾けることが大事です。

（5）お客様の悲しみへの配慮

わたくしたちは、ご葬儀をされるお客様の悲しみに配慮し、お客様の心を傷つけるような言動には十分に注意いたします。

< 解説 >

ご葬儀のお客様はどなたも、深い悲しみの中におられるということを常に意識すべきです。そうしたお客様の心に最大限の配慮をすることが、わたくしたちの大切な役目と言えます。

（6）尊厳を重視した故人様への対応

わたくしたちは、故人様に対して尊厳を重視し、いかなる場合においても慎重で丁寧な対応を心がけます。

< 解説 >

故人様に対しては常に敬意を持って接し、いかなる場合でも故人様の尊厳を無視したような言動は慎みます。また、決められたルールに従って、正しく故人様と接するように心がけます。

第４章　葬儀受注電話（搬送依頼電話）への応対業務

１．病院からご自宅へお連れする場合の電話応対

（1）お悔やみの言葉を述べます

ご葬儀を依頼される、お客様からの電話に対しては、最初にお悔やみの言葉を述べます。お悔やみの言葉は、お客様が事務的な印象を持たないよう、心を込めて言うように心がけます。

＜言葉＞

「○○(会社名)、○○(名前）でございます」

(先ほど父が亡くなったので、お葬式を頼みたいのですが)

「誠にご愁傷様でございます」

「謹んでお悔やみ申し上げます」

「精一杯、お手伝いさせていただきます」

「どうぞ、よろしくお願いいたします」

（2）必要事項を聞き取るためのご挨拶をします

電話をかけてこられたお客様に、「いくつか、おたずねしてもよろしいでしょうか」と言って、必要事項を聞き取るためのご挨拶をします。

＜言葉＞

「いくつか、おたずねしてもよろしいでしょうか」

（3）故人様のお名前をお伺いします

＜言葉＞

「はじめに、お亡くなりになられた方のお名前をお聞かせいただけますか」

(○○といいます)

「○○様でいらっしゃいますね」

(そうです)

（4）お電話をいただいている方について、おたずねします

＜言葉＞

「ただ今、お電話をいただいている方の、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」

(○○といいます)

「失礼ですが、お亡くなりになられた○○様とは、どのようなご関係でしょうか」

(亡くなった○○の長男です)

「かしこまりました」

「恐れ入りますが、○○様の携帯電話の番号をお聞かせいただけますか」

(○○○―○○○○です)

「○○○―○○○○ですね」

(そうです)

（5）故人様のお迎え場所をお伺いします

＜言葉＞

「○○様は、現在どちらにいらっしゃいますでしょうか」

(○○病院にいます)

「○○病院様でいらっしゃいますね。病室は、どちらになりますでしょうか」

第７章　事前相談対応業務

１．事前相談業務に対する心構えとは

（１）相談されるお客様への感謝の気持ち

わたくしたちは、当社の葬儀に関心をお持ちいただき、事前相談をされたお客様に「ありがたい」という、感謝の気持ちを忘れないよう心がけます。

（２）重病のご家族を抱えるお客様への最大限の気遣い

わたくしたちは、重病のご家族を抱えるお客様に対しては、その辛いお気持ちを理解する努力をし、そのお気持ちに寄り添うような対応を心がけます。

（３）お客様が話しやすい雰囲気作り

わたくしたちは、事前相談をされるお客様の緊張を解きほぐすため、お飲み物をお出ししたり、軽めの世間話をしたりしながら、お客様が話しやすい雰囲気を作るよう心がけます。

（４）お客様のお話をよく聞きます

わたくしたちは、事前相談をされるお客様のお話をよく聞き、お客様のお知りになりたいことの真意を正確に把握すると同時に、早合点や思い込みに十分注意するよう心がけます。

（５）多岐にわたる葬儀関連知識の習得

わたくしたちは、事前相談をされるお客様からの、多様なご相談やご質問に対して、的確な対応ができるよう、多岐にわたる葬儀関連の知識を習得するよう心がけます。

２．お客様のお出迎えや応接室などへのご案内の仕方

（１）事前相談のお客様を玄関で出迎えます

①約束の１０分前に玄関の内側でお待ちします

お客様とお約束した時間の１０分前には、葬祭ホール玄関内側で両手を体の前で組み、姿勢を正して立ち、お出迎えの準備をします。

②３０度のお辞儀をしてお出迎えのご挨拶をします

お客様が到着したら、３０度の角度のお辞儀と共に「**お疲れ様でございます**」と言って、お出迎えのご挨拶をし、「**失礼ですが、○○様（約束のお客様のお名前）でいらっしゃいますか**」と言って、お約束のお客様であることを確認してから、「**わたくし、○○（会社名）の○○（名前）と申します**」「**どうぞ、よろしくお願いいたします**」と、自己紹介をします。

＜言葉＞

「お疲れ様でございます」

「失礼ですが、○○様（約束のお客様のお名前）でいらっしゃいますか」

「わたくし、○○（会社名）の○○（名前）と申します」

「どうぞ、よろしくお願いいたします」

（２）お客様を応接室へご案内します

①応接室へのご案内を開始します

応接室の方向に片手を挙げ、「**それでは、応接室へご案内させていただきます**」「**どうぞ、こちらでございます**」と言い、応接室へのご案内を開始します。

（４）枕飾りの前に座り座布団をよけます

①右足を引いて腰を落とします

右足を半歩分後ろに引いて腰を落とし、右の膝が座布団の近くの畳についたら、左の膝も同様に畳につけ、跪座の状態を経て正座の状態になります。

< 用語解説 >

跪座とは、つま先を立てた状態での座り方のことを言います。

②座布団を脇によけます

座布団の両側を両手の指を伸ばした状態で挟むように持ち、座布団を故人様のお顔とは逆の方向へ平行に移動します。

< 注意するポイント >

座布団を移動するときは、両手で挟むように持った座布団を枕飾りと平行に移動します。その状態での平行移動が限界になったら、移動する方向の手を、もう一方の手の上側に置き、両手をつけて座布団をさらに移動します。

（５）枕飾りに近づいてお線香をあげます

①膝行（しっこう）して枕飾りに近づきます

座布団をよけて空いたスペースに、膝行を２回して枕飾りに近づきます。

< 用語解説 >

膝行とは、両手の親指を立てた握りこぶしを両膝の横に置き、両腕に力を入れ、膝を軽く浮かせて、座ったまま前に進む動作のことです。なお、何度も膝行するのは見た目が良くないので、２回の膝行で枕飾りに近づけるように考えて腰を下ろします。

②故人様に向かって３０度の角度で座礼をします

両手を腿の上に置き（男性は腿の中間、女性は体に近い位置）、３０度の角度で故人様に向かって座礼をします。

③お線香に火をつけます

お線香を右手に１本持ち、ローソクの火をつけます。

④お線香の火を消します

右手に持った線香を左手に持ち替え、右手で数回扇いで火を消します。

< 注意するポイント >

お線香の火を息で吹き消すことはしません。仏教では、人の息は不浄なものと考えられているため、不浄なもので消すことはしません。

⑤お線香を香炉に立てます

左手から右手にお線香を持ち替え、香炉の後方中央にお線香を立てます。

< 注意するポイント >

浄土真宗は、香炉に合わせてお線香を折り、火をつけた後で香炉に寝かせます。

⑥合掌をして、３０度の角度の座礼をします

姿勢を正して合掌し、３０度の角度で座礼をします。

< 注意するポイント >

座って合掌をするときは、胸と手の間に握りこぶし１個分のスペースを開けて両手を合わせ、生卵を挟んだイメージで両脇を軽く締めます。また、香炉の横にある鈴（りん）は、読経をする場合以外は打たなくてもよいとされていますが、打つ場合は鈴の内側を軽く１回打つのが一般的です。

②司会者は、お棺のフタを閉めるご案内をします
喪主様の承諾をいただいたら司会者は、「**皆様、お名残りは尽きませんが、お棺のフタを閉めさせていただきます**」と、お棺のフタを閉めるご案内をします。
＜言葉＞
「皆様、お名残りは尽きませんが、お棺のフタを閉めさせていただきます」

③２名の式場スタッフが、フタを持ってお棺に近づきます
２名の式場スタッフで、お棺のフタの前後を慎重に持ち、ご遺族ご親族に当たらないよう注意しながら、ゆっくりとお棺に近づきます。

④ご遺族ご親族にお棺のフタを閉めていただきます
司会者は、「**皆様、お棺のフタにお手を添えていただき、故人様のお足元よりゆっくりとフタをお閉めください**」「**お棺のフタに、お手を挟まれませんよう、十分お気をつけください**」と言い、フタを閉めていただくよう、ご遺族ご親族にご案内します。
＜言葉＞
「皆様、お棺のフタにお手を添えていただき、故人様のお足元よりゆっくりとフタをお閉めください」
「お棺のフタに、お手を挟まれませんよう、十分お気をつけください」

⑤式場スタッフは、ご遺族ご親族のフタ閉めをサポートします
式場スタッフは故人様の頭側に立ち、お棺のフタに手を添え、ご遺族ご親族のフタ閉めをサポートします。

⑥式場スタッフは、お棺を棺掛けで覆い整えます
お棺のフタが閉まったら、式場スタッフはお棺を棺掛けで覆い状態を整えます。

（４）故人様に対して合掌します
①司会者は、故人様に対して合掌をご案内します
お棺のフタが閉まったら、司会者はご遺族ご親族に「**ただ今、皆様のお手により、お棺のフタが閉められました**」「**故人様のご冥福をお祈りして、合掌をお願いいたします**」と言ってから、多少の間を取り「**合掌**」と大きめの声ではっきりと言います。このとき、司会者と式場スタッフもご遺族ご親族の合掌に合わせ、お棺に向かって気をつけの姿勢になり、３０度の角度のお辞儀をします。
＜言葉＞
「ただ今、皆様のお手により、お棺のフタが閉められました」
「故人様のご冥福をお祈りして、合掌をお願いいたします」
「合掌」

②司会者は、元の姿勢に戻るようにご案内します
司会者は、３秒程度の間をおいてから、ご遺族ご親族に対して、「お直りください」と言って、元の姿勢に戻っていただくようご案内し、司会者と式場スタッフも元の姿勢に戻ります。
＜言葉＞
「お直りください」

（５）式場スタッフは、お位牌、ご遺影、お骨箱をご遺族にお渡しします
①喪主様にお位牌をお持ちいただきます
式場スタッフは、お位牌を喪主様にお持ちいただく際、「お位牌でございます」「両手で台座の部分をお持ちください」と言いながらお渡しします。このとき、式場スタッフは、お位牌の台座部分を両手で持ち、戒名（法名・法号）が書かれている部分に触れないようにします。