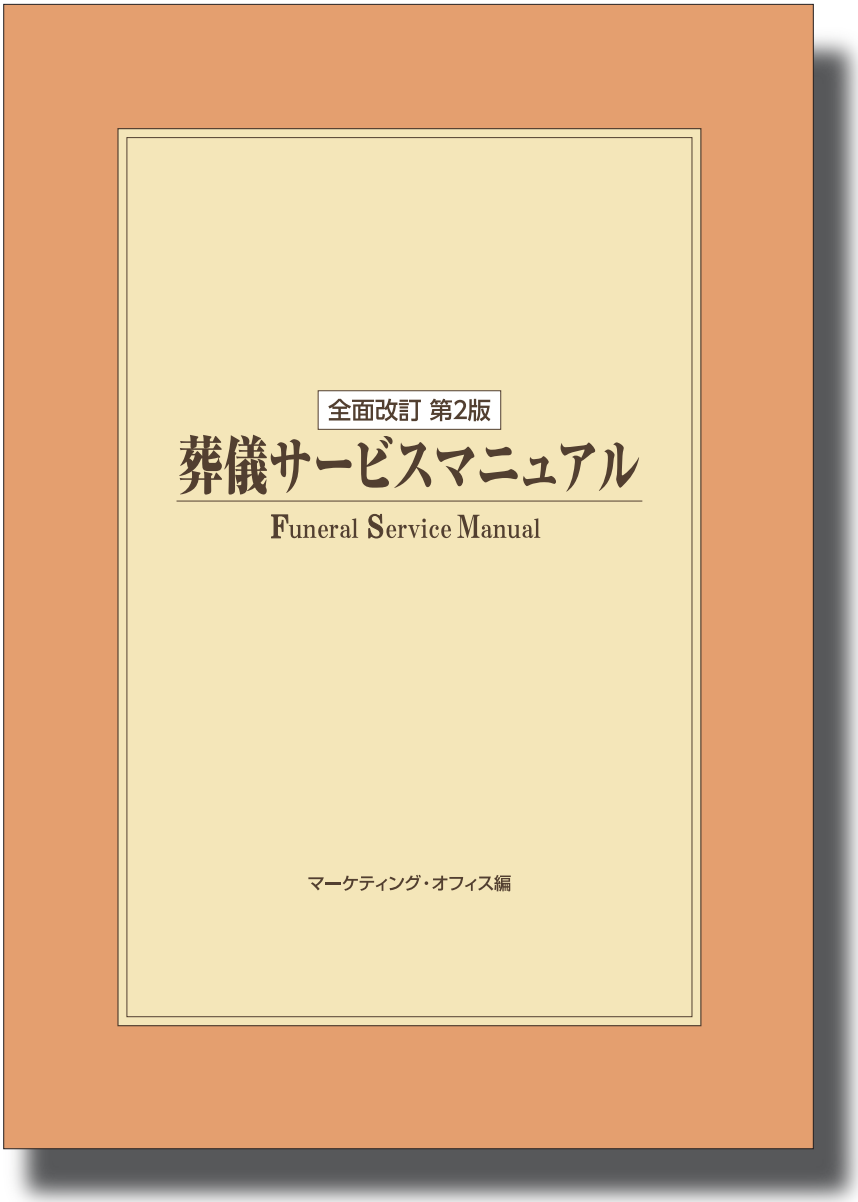



「葬儀サービスマニュアル」

A4 版　無線綴じ製本　289 ページ

書籍案内ページに戻る

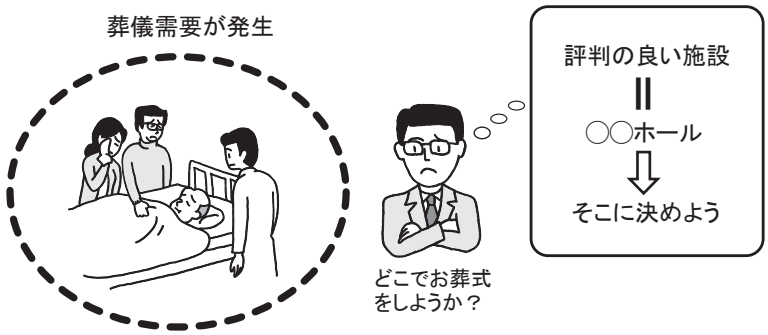
# 2. 葬儀に満足度の高いサービスが必要な理由

## （1）満足度の高いサービスが作る良いイメージ

葬祭ホールなどの施設を利用されるお客様に、満足度の高いサービスを提供することによって、その施設を利用したお客様自身が、家族や知人にその施設の良い評判を広めてくれます。そうしたお客様が増え、良いイメージが拡がれば拡がるほど、その施設に対して「評判の良い葬祭ホール、信頼できる葬儀社」という、プラスのイメージが人々の中に、形作られてゆくのです。

## （2）葬祭ホールや葬儀社の名前が人々の記憶に刻まれる

「評判の良い葬祭ホール、信頼できる葬儀社と言えば〇〇葬儀社」というように、人々の記憶の中に、評判の良さや信頼とイコールで、その葬祭ホールや葬儀社の名前が刻まれます。そして、そうした人々の中の誰かに葬儀需要が発生したとき、刻み込まれた記憶がよみがえり、その葬祭ホールや葬儀社へ葬儀を依頼することになるのです。




## （3）信頼度の高まりによる利益の確保

満足度の高い葬儀サービスにより、お客様の信頼度が高まると、お客様は価格や料金の安さよりも、信頼性や安心感に強く魅力を感じるようになります。このことにより、その葬祭ホールや葬儀社は、危険な値引き競争に巻き込まれることなく、適正な利益を確保することが可能になるのです。

## （4）適正な利益確保は事業発展の好循環につながる

施行された葬儀によって、その葬祭ホールや葬儀社が適正な利益を確保できると、そうした利益によって、更なるお客様満足のための投資が可能になります。それは、葬祭スタッフの教育や研修、施設のメンテナンスなどに使われ、使われた利益が新たな利益を生むという、事業発展の好循環がここに構築されるのです。

# 3. 男女別身だしなみチェックリスト

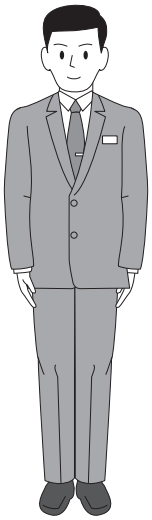
## (1) 男性葬祭スタッフ用チェックリスト

**【髪の毛】**
- □髪の毛は乱れていませんか
- □耳やえり足はきちんと出ていますか
- □整髪料はつけすぎていませんか

**【顔】**
- □ヒゲの剃り残しはないですか
- □鼻毛が外に飛び出してはいませんか
- □口臭チェックはしましたか
- □メガネは汚れていませんか

**【ネクタイ】**
- □ネクタイが緩んではいませんか
- □ネクタイピンは着けましたか

**【背広とワイシャツ】**
- □背広のボタンは掛けましたか
- □ワイシャツの袖のボタンは掛けましたか
- □背広のシワやワイシャツの汚れはありませんか



男性葬祭スタッフ

**【ツメ】**
- □ツメは短かく切りましたか
- □ツメの間は汚れていませんか

**【ズボン】**
- □ズボンの折り目は付いていますか
- □汚れやほころびはありませんか

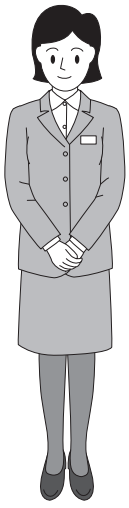
**【靴と靴下】**
- □黒色の靴を履いていますか
- □靴はきれいに磨かれていますか
- □靴下は黒か濃紺ですか
- □靴下の穴やほころびはありませんか

## (2) 女性葬祭スタッフ用チェックリスト

**【髪の毛】**
- □髪の毛は乱れていませんか
- □前髪が顔に掛かっていませんか
- □長い髪はシニヨンにしてまとめていますか
- □派手な色に染めていませんか

**【顔】**
- □自然なメイクをしていますか
- □口臭チェックはしましたか

**【上着とスカート】**
- □上着のボタンはすべて掛けましたか
- □スカートのセンターがずれていませんか
- □上着とスカートにシワはありませんか



女性葬祭スタッフ

**【ブラウス】**
- □襟や袖のボタンはすべて掛けましたか
- □襟や袖は汚れていませんか

**【ツメ】**
- □ツメは短かく切りましたか
- □ツメの間は汚れていませんか
- □マニキュアを塗っていませんか

**【靴とストッキング】**
- □黒色のパンプスを履いていますか
- □ヒールは高くありませんか
- □靴はきれいに磨かれていますか
- □ストッキングは黒か肌色ですか
- □伝線していませんか

**お客様の荷物を持つときの注意点**

◎声をかけずに、いきなり手を出すことはしません。

◎バッグの持ち手中央は、お客様が持つ場所です。この部分は持たずに、持ち手の端を丁寧に持ちます。

◎お客様の荷物は、壊れ物を扱うよう丁寧に扱います。

## （4）バッグなどの荷物を持ったときのご案内の仕方

荷物を持ってお客様をご案内するときは、お客様の荷物を自分の腰の位置で持ち、反対の手で案内する方向を示します。ご案内するお客様との距離を1メートルから1.5メートルに保ち、お客様の歩く速度に合わせ、前後に気を配りながら目的の場所へ向かいます。

**荷物を持ってご案内するときのポイント**

①お客様の口元に視線を置いて声をかけます。

②進む方向を片方の手で示します。このとき手のひらは、45度の角度で上を向けます。

③お客様の荷物は、腰の位置でしっかりと持ちます。

④お客様の斜め前1メートルから1．5メートルのところを歩きます。

**お客様の荷物を持つときの注意点**

◎お客様の荷物を持ってから歩き始めるまでを、できるだけスムーズに行います。

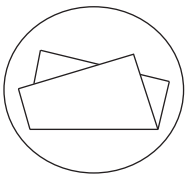
◎進む方向を示す手は、2メートルから3メートル歩いたところで下へおろします。

◎お客様の荷物を雑にぶら下げないようにします。

参考　エレベーターでのご案内

お客様をエレベーター前までご案内したら、エレベーターのボタンを押し、「エレベーター到着まで少々お待ちください」と言います。そして、エレベーターが到着するまで、半身の体勢で静かに待ちます。
エレベーターが到着したら「お先に失礼させていただきます」とお客様に断ってから先に乗り、「開くボタン」と「ドアセンサー」を押さえた状態でお客様に乗っていただきます。そして、目的階に着いたら「開くボタン」と「ドアセンサー」を押さえた状態で、お客様に先に降りていただきます。

| 第22章<br>場面－7 | お寺様のお出迎えと控室対応業務<br>―― 導師控室でお寺様にお菓子をお出しする ―― |
|---|---|

| 人物 | 言葉・動作など |
|---|---|
| サービススタッフ | **動作** **お寺様の右手側にオシボリを置く**<br>◎オシボリを両手で持ち、お寺様の右手側に静かに置く |
| サービススタッフ | **「お茶でございます」**<br>**「お熱いので、お気をつけください」**<br>**動作** **お寺様の正面にお茶をサービスする**<br>◎お盆の上にある茶托に茶碗をのせたら、両手で静かに持ち上げる<br>◎茶托を丁寧に持ち、お寺様の正面に静かに置く<br> |
| サービススタッフ | **「よろしければ、お召し上がりください」**<br>**動作** **お寺様の左手側にお菓子を置く**<br>◎お菓子の器を持ち、お茶の横に静かに置く<br>◎お菓子の器の敷き紙（かいしき）は、右図のように左下がりで折る<br> <br>  <br>※敷き紙の折り方 |
| | **■導師控室を退室する** |
| サービススタッフ | **動作** **お盆を後方へ滑らせ、膝退をして下がる**<br>◎お茶などのサービスが終了したら、体の横にあるお盆を後方へ滑らせる<br>◎後方へ滑らせたお盆の位置まで、膝退によって移動する<br>注意 膝退とは、この場合は膝を軽く浮かせて、腕の力で後ろへ下がること |

| 第25章<br>場面－2 | お別れの儀及び出棺業務<br>――お別れの儀の準備が整い、ご遺族ご親族をお棺の周りに案内する―― |
|---|---|

| 人物 | 言葉・動作など |
|---|---|
| 葬祭スタッフ | **動作** **お棺のフタを開け、ドライアイスを取り除く**<br>◎お棺の前後に1名ずつ立ち、ゆっくりとお棺のフタを開ける<br>（※お棺のフタは、ご遺族ご親族が集まったところで開ける場合もある）<br>◎故人様に合掌をしてから、ドライアイスを丁寧に取り除く |
| 葬祭スタッフ | **動作** **祭壇の花を摘み、お盆にのせて待機する**<br>◎祭壇から摘んだ花をお盆の上にのせて待機する<br>**注意** **お花をのせたお盆の持ち方**（右利きの場合）<br>左腕を直角に曲げて体につけ、お盆の中心に手を拡げて支える。右手はお盆の横に添える。このとき、右手の親指をお盆の内側に入れないように注意する。 |
| | **■お別れの儀の開始を案内する** |
| 司　会　者 | **「お待たせいたしました」**<br>**「お別れの儀の準備が整いました」**<br>**「ご遺族並びにご親族の皆様は、お棺の周りへとお進みください」**<br> |
| 葬祭スタッフ | **動作** **ご遺族ご親族をお棺の周りに案内する**<br>◎ロビーで待っているご遺族ご親族に対し、式場の入口方向に手を挙げながら、お別れの儀の開始を案内する<br>◎式場の中に入ったご遺族ご親族に対し、お棺の周りに集まるようにご案内する |
| 葬祭スタッフ | **「恐れ入りますが、喪主様は故人様のお顔のお近くにお立ちいただけますでしょうか」**<br>**動作** 喪主様を故人様のお顔の近くに案内し、お棺の方を向いて立っていただく |