「葬儀受注マニュアル」

A4 版　無線綴じ製本　106 ページ

書籍案内ページに戻る

6 葬儀受注打ち合わせ業務の進め方

受注打ち合わせ業務の流れ

受注打ち合わせ業務では、はじめに故人様や喪主様の葬儀に対する希望を聞き取り、その後葬儀の内容を決定していきます。なお、打ち合わせは下の図の順番を基本に進めると、漏れなく行うことができます。

1 喪主様へのご挨拶と死亡診断書の確認
- □喪主様、ご遺族ご親族への挨拶
- □死亡診断書の受け取り、死亡届の記入方法の説明

▼

2 喪主様への基本情報の聞き取り
- □故人様、喪主様の基本情報（氏名、年齢、続柄等）確認
- □喪主様の家族構成、職業、故人様及び喪主様の親族関係等を聞き取り
- □故人様、喪主様の葬儀に対する希望を確認
- □故人様の人柄等を聞き取り

▼

3 葬儀の流れと概要の説明
- □納棺の儀から火葬、初七日法要までの一連の流れを説明

▼

4 葬儀規模の確認及び施行日時の決定
- □参列者の予想人数を確認
- □菩提寺の名前と菩提寺住職の都合を確認
- □喪家様の都合、火葬場の空き状況を確認
- □通夜・葬儀の日時と場所を決定

▼

5 葬儀内容の決定及び打ち合わせ内容の確認
- □葬儀（祭壇）プランの決定
- □会葬礼状、会葬返礼品、料理の種類と数を決定
- □遺影用写真を決定
- □湯灌、マイクロバスの手配、弔電について確認
- □見積書作成、打ち合わせ内容の確認

打ち合わせ場面別の概要と言葉遣い

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、挨拶をする

喪主様とは、ご遺族を代表して葬儀を主催する人のことで、通常は故人の配偶者や子供、親などが務めます。喪主様は、葬儀の主催者であると同時に最高責任者でもありますので、受注業務を開始する前にきちんと挨拶することがとても重要です。なお、打ち合わせの場にご遺族が何人もいた場合は、必ず最初に喪主様の確認をします。喪主様だと思って話をしていた人が違っていた、ということがないようにします。

言葉の例

「大変失礼ございますが、喪主様はどなた様がお務めになりますでしょうか」

（喪主様）
「私です」

「失礼いたしました。わたくし〇〇葬儀社の□□と申します」

「どうぞよろしくお願いいたします」

参考 喪主様と施主様の違いについて

一般に喪主様とは葬儀における遺族の代表、葬儀の責任者のことであり、施主様とは葬儀や法事の費用を負担する人のことを指します。

②ご遺族やご親族に挨拶をする

打ち合わせの場に、ご遺族やご親族が同席している場合は喪主様だけではなく、ご遺族やご親族にもきちんとした挨拶が必要です。（葬儀のクレームは、ご遺族やご親族からもたらされるケースもあります）

言葉の例

「わたくし〇〇家様のご葬儀を担当させていただきます、〇〇葬儀社の□□と申します」

「精一杯務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします」

「何かご不明な点などございましたら、ご遠慮なくおたずねください」

③喪主様から死亡診断書を受け取る

喪主様から死亡診断書を受け取り、その内容を見ながら葬儀請け書などの基本項目を記入します。なお、死亡診断書は軽く頭を下げながら、両手で丁寧に受け取ります。

言葉の例

「恐れ入りますが、病院でお受け取りになった死亡診断書を拝見できますでしょうか」

（喪主様）
「はい、こちらです」（※死亡診断書を差し出す）

「失礼いたします」

7 「社葬」の受注打ち合わせ業務の進め方

社葬とは

会社などの企業が主催する葬儀

社葬とは、会社などの企業が主催し、主催した企業が葬儀関連の費用を負担する形態の葬儀をいいます。社葬を行うケースとしては、その企業の創業者や経営者、役員などが亡くなった場合です。社葬にはランクがあり、創業者や経営者とそれ以外の役員では、会社が負担する葬儀費用の比率が異なるのが一般的です。

なお、故人様のご遺族と会社が合同で行う場合や、故人様が複数の企業に関わっていた場合などは、合同葬と呼んで通常の社葬と区別します。

社葬打ち合わせ業務の流れ

1 日程や場所などの決定
□社葬の規模や形態、名称等の決定　□日程や場所の決定　□ 式場や控室などの確保

▼

2 実行委員の役割分担や式場レイアウトなどの決定
□実行委員の役割分担を決定　□案内状の作成及び死亡広告の手配　□祭壇デザインの決定
□遺影用写真の決定　□式場レイアウトの決定　□社葬会場の全体図と客導線図の作成

▼

3 式次第と主要場所別タイムテーブルの作成
□式次第の作成　□主要場所別タイムテーブルの作成

▼

4 参列者リストの作成や受付区分の決定
□VIPリストや来賓リストの作成　□受付区分の決定

▼

5 会葬返礼品や会葬礼状、看板の発注
□会葬返礼品の決定　□会葬礼状の手配　□立て看板の手配

▼

6 予備の駐車場と関係スタッフの食事の手配
□予備の駐車場の手配　□関係スタッフの食事の手配

▼

7 最終ミーティングの実施
□主催会社のスタッフと最終ミーティングの実施　□チェックリストで確認

⑥社葬会場の全体図と客導線図を作る

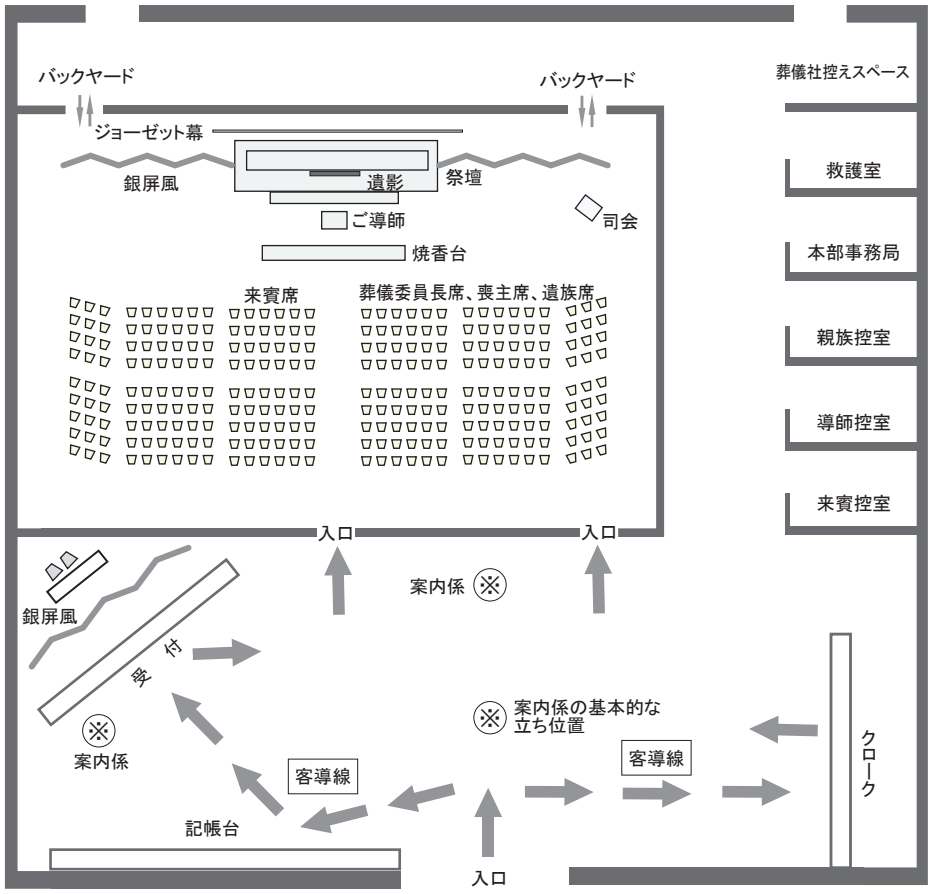
式場レイアウトと併せて社葬会場の全体図と客導線図を作ります。社葬会場の全体図は、式場やロビー、控室などを含めた、社葬会場全体を表した図面のことです。そして、客導線図は、社葬会場内においてお客様が歩く客導線を矢印にして図に表したものです。

図の例では、会場入口を入った参列者は、左へ曲がり記帳台に向かい、記帳台で芳名カードに記帳を済ませます。そして、芳名カードとお香典を受付に出し、返礼品引換券を受け取って式場内へ向かいます。なお、手荷物やコートなどがある参列者は、入口を入ったら右手のクロークにそれらを預けてから記帳台に向かいます。こうした客導線を考える場合は、客導線同士を交錯させないことを基本に考えるようにします。

言葉の例

「こちらは客導線図と申しまして、お客様の歩かれる順路を図に表したものでございます」
「こちらの図面をご参考に、お客様のご案内等をしていただければと思います」

＜会場客導線図の例＞



参考 供花の並び順について

供花は、祭壇に近いところや、最も参列者の目に止まる場所が上位とされていますので、喪主様やご遺族、ご親族の順に並べ、続いて喪家様や会社にとっての重要な相手先の供花を並べるのが一般的です。

参考資料4

お別れ会 司会用台本（例）

【発起人会主催の場合】

※ご導師が列席されない場合

時 間	進 行 内 容	司　会　の　言　葉
12:00	献花にて参列者入場	
12:05	開 会 の 辞	「皆様、お待たせいたしました」 「ただ今より、〇〇さん、お別れの会を開始いたします」 「本日司会を務めさせていただきます、わたくし〇〇と申します。どうぞよろしくお願いいたします」
12:10	発起人会代表挨拶	「まず始めに、本日のお別れの会の発起人を代表して、〇〇様よりご挨拶をいただきたいと思います」 「〇〇様、よろしくお願いいたします」
12:20	来 賓 挨 拶	「それではここで、ご来賓の方よりご挨拶をいただきたいと思います」 「〇〇さんとは、生前非常にお付き合いの深かった〇〇様より、お言葉を頂戴したいと思います」 「〇〇様、よろしくお願いいたします」
12:30	献　　杯	「それでは、これより献杯へ移りたいと思います」 「献杯のご発生は、〇〇株式会社の□□様にお願いしたいと思います」 「皆様、恐れ入りますがご起立のうえ、献杯のご準備をお願いいたします」 「それでは□□様、よろしくお願いいたします」
12:40	会 食 開 始	「本日は〇〇さんのために、このように多くの皆様にご臨席を賜り、誠にありがとうございます」 「お時間の許します限り、ごゆっくりとお過ごしいただければ幸いです」
13:00	〇〇さんを偲んでのスピーチ（1）	「ご会食中とは存じますが、ここで〇〇さんを偲んでのスピーチをいただきたいと思います」 「まず始めに、〇〇さんの先輩であります、□□様よりお言葉をお願いいたします」 「□□様、よろしくお願いいたします」
13:10	〇〇さんを偲んでのスピーチ（2）	「〇〇さんを偲んでのスピーチを、もうお一人お願いしたいと思います」 「〇〇さんの中学時代からの親友であります、□□様よろしくお願いいたします」
13:20	親族代表謝辞	「それではここで、〇〇家を代表いたしまして、故人の長男□□様より、ご臨席の皆様にお礼のご挨拶がございます」 「□□様、よろしくお願いいたします」
13:30	閉 式 の 辞	「まだまだ多くの皆様より、お言葉をいただきたいところではございますが、お時間もだいぶ過ぎてまいりました」 「このあたりで、〇〇さん、お別れの会を閉会とさせていただきます」 「皆様、本日は誠にありがとうございました」