

葬儀 業務マニュアル 357

株式会社マーケティング・オフィス

〈葬儀業務マニュアル 357 目次〉

■No. 1	葬儀に対する心構えと葬祭スタッフの遵守事項	3
■No. 2	葬祭スタッフの身だしなみ	6
■No. 3	基本動作と正しい言葉遣い	13
■No. 4	電話対応業務	26
■No. 5	事前相談対応業務	38
■No. 6	遺体搬送業務	55
■No. 7	遺体安置業務	65
■No. 8	葬儀受注打ち合わせ業務	72
■No. 9	「社葬」打ち合わせ業務	91
■No. 10	納棺旅支度業務	97
■No. 11	故人様の移動とお出迎え業務	108
■No. 12	お寺様対応業務	119
■No. 13	通夜式施行業務	125
■No. 14	会食サービス業務	136
■No. 15	後火葬（遺体葬）の葬儀式施行業務	142
■No. 16	後火葬（遺体葬）のお別れの儀・出棺業務	155
■No. 17	前火葬（骨葬）のお別れの儀・出棺業務	165
■No. 18	前火葬（骨葬）の葬儀式施行業務	174
■No. 19	マイクロバス運転業務	187
■No. 20	駐車場誘導業務	192
■No. 21	アフターフォロー&事後相談業務	196
■No. 22	葬祭事業戦略立案業務	208
■No. 23	新形態葬儀「近隣葬」の開発業務	233
■No. 24	葬祭管理者マネジメント業務	255
■No. 25	人手不足解消業務	265
■No. 26	新入社員教育業務	274
■No. 27	葬祭営業強化業務	287
■No. 28	クレーム対応業務	300
■No. 29	食中毒の予防と対処業務	321
■No. 30	感染症対策業務	332
■No. 31	地震災害対策業務	339

■No. 1 葬儀に対する心構えと 葬祭スタッフの遵守事項

1. 葬儀に対する葬祭スタッフの心構え

(1) 最高のサービスと最高のご満足

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、お客様にご提供いたします。

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

(7) 驕（おご）ることのない謙虚な姿勢

わたくしたちは、決して驕ることなく、常に謙虚な姿勢で業務に臨み、お客様に対する誠実な対応を心がけます。

(8) 確認作業の徹底によるミスのない業務

わたくしたちは、ミスのない業務遂行（すいこう）のために、あらゆる事柄に対して、徹底した確認作業を行います。

(9) 葬祭のプロとしての心構え

わたくしたちは、葬祭のプロとしての意識を持ち、ご葬儀の施行や接客サービスなど、すべてにおいて完璧を目指します。

(10) 積極的な業務改善

わたくしたちは、毎日の業務を漫然（まんぜん）と行うことなく、さらなる高みを目指し、積極的に業務改善を行います。

2. 葬祭スタッフとしての遵守事項

(1) お客様用スペースの整備と清掃

葬祭ホール内のお客様用スペースは、整備と清掃を完璧に行い、最高の状態のお客様にご利用いただくようにします。

(2) お客様用スペースの歩行の仕方

スタッフが葬祭ホール内のお客様用スペースを歩行する際は、通路の左端を歩きます。通路の真ん中はお客様のためのスペースです。また、お客様用スペースを複数のスタッフで歩くときは横に広がらず、縦に並んで歩くようにします。

(3) ゴミの発見と回収

すべてのスタッフは、葬祭ホール内で発見したゴミを放置せず、発見したスタッフが回収し、バックヤード（スタッフ用のスペース）に設置されているゴミ箱に捨てます。

(4) 式場出入りの際の祭壇へのお辞儀

スタッフが式場に入る際は、葬儀のあるなしに関わらず、入り口で姿勢を正して立ち止まり、祭壇に向かって15度の角度のお辞儀をしてから入ります。式場から出る際は、式場の出口で祭壇の方へ向き直り、姿勢を正して立ち止まり、祭壇に向かって15度のお辞儀をしてから出ます。

(5) お客様用スペースでの私語の禁止

お客様がいらっしゃる、いらっしゃらないに関わらず、葬祭ホール内のお客様用スペースでのスタッフの私語は、スタッフとスタッフ、スタッフとお取引先のいずれの場合に

■No. 5 事前相談対応業務

1. 事前相談業務に対するスタッフの心構え

(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. お客様のお出迎えから応接室へのご案内

(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、〇〇様（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、〇〇（会社名）の〇〇（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、〇〇様（約束のお客様のお名前）でいらっしゃいますか」

「わたくし、〇〇（会社名）の〇〇（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。

＜言葉＞

「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」

② お客様の前を半身の体勢で歩きます

お客様の斜め前を半身の体勢で歩き、応接室までご案内します。

＜注意するポイント＞

半身の体勢とは、お客様をご案内する方向に対して、45度の角度で体を向けることです。

③ 応接室のドアを3回ノックします

応接室に到着したら、姿勢を正して、静かにドアを3回ノックします。

＜注意するポイント＞

中に誰もいないことが分かっても、ノックをして使用中でないことを確認してから入室します。また、ドアのノックの回数については、2回はトイレをイメージする人が多いため、最近は3回が一般的になっています。

④ ドアを開けてお客様を応接室の中にご案内します

ドアが内開きの場合は、「失礼いたします」と言って、スタッフが先に室内に入り、ドアを押さえたうえで「どうぞ、お入りください」と言って、お客様を室内にご案内します。

＜注意するポイント＞

ドアが外開きの場合は、ドアを大きく開けたら、ドアが途中で閉まらないように手で押さえ、お客様を先に室内へご案内します。

＜言葉＞

「失礼いたします」

「どうぞ、お入りください」

3. 名刺のお渡しから、お飲み物サービス

(1) お客様に名刺をお渡しします

①名刺入れから名刺を出します

お客様から読める向きにして、名刺入れから名刺を出します。

<注意するポイント>

名刺入れは、男性スタッフは背広の内ポケットから、女性スタッフは上着の外ポケット（外ポケットがない場合は手に持ちます）から出します。また、名刺入れは、できるだけ光らない素材のものを使用します。

②名刺と名刺入れを両手で持ちます

両手の親指と人差し指で名刺を持ち、名刺入れは人差し指と中指で挟みます。

<注意するポイント>

両手の親指と人差し指で持った自分の名刺は、お客様が取りやすいように、名刺入れから1センチ程度前方へずらして持ちます。

③お辞儀と自己紹介をしながら名刺を渡します

30度の角度でお辞儀をしてから、「改めまして、わたくし本日のご相談を担当させていただきます、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」「どうぞ、よろしくお願いいたします」と言って自己紹介をし、自分の胸の高さで、お客様に名刺を渡します。

<言葉>

「改めまして、わたくし本日のご相談を担当させていただきます、〇〇（会社名）の〇〇（会社名）と申します」

「どうぞ、よろしくお願いいたします」

(2) 名刺交換をする場合

①名刺を右手、名刺入れを左手で持ちます

お客様から読める向きにして、名刺の端を右手の親指と人差し指で挟み、名刺入れは左手の人差し指と中指で挟んで、「改めまして、わたくし本日のご相談を担当させていただきます、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」「どうぞ、よろしくお願いいたします」と言って自分の名刺をお客様にお渡しします。

<言葉>

「改めまして、わたくし本日のご相談を担当させていただきます、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」

「どうぞ、よろしくお願いいたします」

■No. 6 遺体搬送業務

1. 遺体搬送業務に対する葬祭スタッフの心構え

(1) 清潔で感じの良い身だしなみ

わたくしたちは、ご遺族や病院スタッフの方に良い印象を持っていただけるように、清潔で感じの良い身だしなみを常に心がけます。

(2) ご遺族の悲しみに配慮した温かみのある接客対応

わたくしたちは、大切なご家族を亡くされたばかりのご遺族に対し、深い悲しみに配慮した温かみのある接客対応を心がけます。

(3) 尊厳を最大限重視した故人様への対応

わたくしたちは、どのようなときにも故人様への尊厳を重視し、礼を失することのないように十分注意いたします。

(4) 安全安心な故人様の移動業務

わたくしたちは、ご遺族に不安や不満を持たれないように、ストレッチャーの操作や故人様の移動には細心の注意を払います。

(5) 礼儀正しい態度と心のこもった言葉遣い

わたくしたちは、すべてのお客様に対して、常に礼儀正しい態度で接すると同時に、事務的にならないように心を込めてお話をいたします。

(6) 安全を最優先させる車の運転

わたくしたちは、遺体搬送車を運転するときは交通規則を守り、お客様や故人様、そして周囲の安全に対する配慮を常に心がけます。

(7) 搬送機器や備品に対する定期的な点検整備の実施

わたくしたちは、遺体搬送車やストレッチャーなどの点検整備や清掃に加え、搬送に必要な備品類の点検、補充などを行い、常に最高の状態でお客様にご提供いたします。

(8) 事故発生時の負傷者救護と安全確保

万が一、事故が発生したときには、負傷者の救護を最優先で行うと同時に、更なる事故の発

生を未然に防止します。

2. 遺体搬送車の運転での注意事項

(1) 安全はすべてに優先します

遺体搬送車の運転において、安全はすべてのことに優先することを常に念頭に置きます。時間のあるなし、仕事の段取りなど業務に関連した、すべての事柄よりも安全が優先されることを忘れてはいけません。

(2) お客様の命をお預かりすることの自覚

お客様を遺体搬送車にお乗せして走ることは、お客様の命をお預かりしていることであると自覚して走ります。お客様の命は、遺体搬送車を運転するスタッフのハンドルに、すべてが委ねられているのです。

(3) 「急」が付く運転の禁止

急ハンドル、急ブレーキなど、「急」が付く運転は、緊急時以外禁止します。こうした運転をしないために、常に余裕ある運転を心がけます。

(4) 法定速度内での運転

いつ、どのような状況においても、制限速度を超えて遺体搬送車を走らせてはいけません。現在、走行している道路の法定速度を常に把握し、必ず法定速度内で走ります。

(5) 歩行者優先の厳守

遺体搬送車を運転するときに限らず、道路上においては歩行者優先を厳守します。また、前方に横断歩道を渡ろうとしている歩行者がいたら、必ず横断歩道の手前で停止し、歩行者が安全に渡りきるまで待つことを徹底します。

(6) 適切な車間距離の確保

前方の車に急停車されても安全に止まれる車間距離を確保して走ります。たとえ、前方を走る車の速度が遅くても、車間距離を詰めたり、煽ったりする行為は厳禁です。

(7) 交差点での右折時の注意

交差点を右折するときは、直進してくる車との距離を適切に測り、安全な状態で右折するようにします。また、直進してくる車の陰に入る二輪車や、右折先の道路を横断する歩行者にも十分注意します。

(4) 守衛室で係の方にご挨拶します

ストレッチャーを決められた場所にとめて守衛室に向かい、「〇〇病棟、〇号室の〇〇様をお迎えにまいりました、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」「失礼してもよろしいでしょうか」と言って、係の方にきちんとご挨拶します。

<言葉>

「〇〇病棟、〇号室の〇〇様をお迎えにまいりました、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」

「失礼してもよろしいでしょうか」

(5) ストレッチャーを移動してナースステーションに向かいます

ストレッチャーの前部に立ち、周囲の状況に最大限の注意を払いながら、慎重にナースステーションへ向かいます。

(6) ナースステーションで病院スタッフにご挨拶します

ナースステーションに到着したら、ストレッチャーを決められた場所にとめ、ナースステーションのカウンター前で姿勢を正して立ちます。そして、両手を体の前で組み、30度の角度でお辞儀をしてから、「失礼いたします」「わたくし、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」「〇号室の〇〇様をお迎えにまいりました」と言って、病院スタッフの方にご挨拶します。

<言葉>

「失礼いたします」

「わたくし、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」

「〇号室の〇〇様をお迎えにまいりました」

<注意するポイント>

手を組むときの上になる手は、左右どちらの手を上にしても間違いではありませんが、同じ事業所内では、どちらの手を上にするか統一します。

(7) 病室（霊安室）でご遺族にご挨拶します

①病室のドアをノックします

アゴを引いて背筋を伸ばし、病室のドアを静かに3回ノックします。

<注意するポイント>

ドアのノックの回数は、2回はトイレをイメージする人が多いため、最近は3回が一般的になっています。

②病室の中からの返事を待ってドアを開けます

病室の中からの返事を待ってドアを開けたら、「失礼いたします」「先ほどお電話をいただいた、〇〇様でいらっしゃいますか」と言って、搬送依頼をいただいたご遺族に間違いがないか確認します。ご遺族にお話をするときは、両手を体の前で組み、ご遺族の口元に視線を置いてお話をします。

「こちらのお車には、〇名様までお乗りいただけます」

「お乗りいただく方は、死亡診断書をお持ちいただくようお願いいたします」

（17）ご遺族のご乗車をサポートします

ご遺族が遺体搬送車に乗られる際は、遺体搬送車の乗降口の方を向いて外に立ち、ご遺族が天井に頭をぶつけないよう、手の平を下に向けて天井部分に手を添えます。そして、もう一方の手は、手の平を斜め上に向けた状態でご遺族の足元を示し、「お足元にお気をつけください」と言って、足元に注意していただくよう声をかけます。

＜言葉＞

「お足元にお気をつけください」

（18）病院スタッフの方に出発のご挨拶をします

ご遺族が遺体搬送車に乗り終わったら、病院スタッフの方の方を向き、背筋を伸ばして両手を体の前で組み、30度の角度でお辞儀をしてから、「出発の準備がすべて整いましたので、これより故人様をご自宅へと、謹んでお連れいたします」「お見送り、誠にありがとうございました」と言い、出発のご挨拶をはっきりとした口調で述べます。そして、ご挨拶を言い終わった後で、気をつけの姿勢になり、もう一度30度の角度でお辞儀をしてから遺体搬送車に乗ります。

＜言葉＞

「出発の準備がすべて整いましたので、これより故人様をご自宅へと、謹んでお連れいたします」

「お見送り、誠にありがとうございました」

＜注意するポイント＞

病院スタッフの方へのお辞儀は、ご挨拶を述べる前と、ご挨拶が終わり遺体搬送車に乗る前の2回行います。1度目は両手を体の前で組んでのお辞儀、2回目は気をつけの姿勢でのお辞儀です。

（19）遺体搬送車内での出発前のご遺族へのご案内

遺体搬送車の運転席に座り、シートベルトを装着したら、体を斜めにしてご遺族の方を向き、「お待たせいたしました」「これより安全運転でご自宅へと向かわせていただきます」と言って、出発のご案内や安全運転の励行をお伝えし、「誠に恐れ入りますが、安全のためシートベルトのご装着をお願いいたします」「また、車内温度の上げ下げにつきましては、ご遠慮なくお申しつけください」と言って、シートベルト装着の確認や社内温度の指示などについてお話しします。

＜言葉＞

「お待たせいたしました」

「これより安全運転でご自宅へと向かわせていただきます」

「誠に恐れ入りますが、安全のためシートベルトのご装着をお願いいたします」

「また、車内温度の上げ下げにつきましては、ご遠慮なくお申しつけください」

■No. 7 遺体安置業務

1. 遺体安置業務に対するスタッフの心構え

(1) 故人様に対する丁寧な対応

わたくしたちは、故人様に対して最大限の敬意をはらい、すべてのスタッフが丁寧できめ細かい対応を心がけます。

(2) ご遺族に対する温かみのあるサポート

わたくしたちは、大切な方を亡くされたばかりのご遺族に対し、少しでも不安を解消していただけるよう、温かみのあるサポートを心がけます。

(3) 喪家様宅での礼儀正しい所作

わたくしたちは、喪家様宅へ伺うときは基本的なマナーを守り、常に礼儀正しい所作を心がけます。

(4) 故人様に安らいでいただくお布団へのご安置

わたくしたちは、故人様に対し「お疲れ様でした」と心の中でお伝えし、ゆっくりと安らいでいただけるような、ご安置を心がけます。

(5) ご遺族の心情に配慮した故人様へのドライアイス処置

わたくしたちは、ご遺族の辛い心情に精一杯配慮しながら、故人様へのドライアイス処置を行います。

2. 遺体安置業務

(1) 遺体搬送車が目的地に到着したらご挨拶します

運転席から体をひねって後部座席のご遺族の方を向き、「大変お疲れ様でした」「ただ今、ご自宅に到着いたしました」「お車のドアは、周囲の安全を確認後、わたくしの方で開けさせていただきますので、申し訳ございませんが、そのまま少々お待ちください」と言い、ご自宅への到着をお伝えします。また、故人様がお休みになるお布団を用意していただくよう、「誠に恐れ入りますが、ご自宅に入られましたら、故人様にお休みいただくお布団をご用意いただけますでしょうか」と言って、ご遺族にお願いをします。

<言葉>

「大変お疲れ様でした」

「ただ今、ご自宅に到着いたしました」

（８）玄関からご安置場所まで担架（布団）で移動します

①玄関まで到着したら、ストレッチャーから担架をはずします

喪家様宅の玄関前に到着したら、「これより故人様をお部屋へとお連れいたします」と言い、レバーを操作して、ストレッチャーから担架がはずれる状態にします。

<言葉>

「これより故人様をお部屋へとお連れいたします」

②担架の状態で玄関を上がります

「誠に恐れ入りますが、男性の方のお力をお借りしてもよろしいでしょうか」と言って、男性の方の力を借りながら、担架の状態です喪家様宅の玄関を上がり、安置場所まで移動します。移動する際は、声を掛け合うなどして、段差や曲がり角などに十分注意します。

<言葉>

「誠に恐れ入りますが、男性の方のお力をお借りしてもよろしいでしょうか」

<注意するポイント>

故人様の上半身は下半身に比べて倍くらいの重さがあるため、上半身側に多めの人数を配置します。

（９）故人様をお布団にご安置します

①布団の上に担架布団を下ろします

故人様をご安置する部屋に到着したら、用意された布団の上に担架布団を静かに下します。

②故人様の上掛け布団をはずします

跪座（きざ）の姿勢で布団の横に座り、故人様の上掛け布団を両手で丁寧にはずし、きちんと折り畳んで所定の場所に置きます。

<注意するポイント>

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。

（１０）故人様にドライアイスの処置をします

①ご遺族にドライアイスの処置をすることを告げます

正座の姿勢でご遺族の方を向き、「これより、故人様にドライアイスのご処置をさせていただきます」と言い、故人様にドライアイスの処置をすることを告げます。

<言葉>

「これより、故人様にドライアイスのご処置をさせていただきます」

②故人様に向かって合掌します

ドライアイスの処置をする前に正座の姿勢になり、30度の角度のお辞儀をしながら、故人様に向かって合掌をします。

■No. 8 葬儀受注打ち合わせ業務

1. 葬儀受注打ち合わせ業務に対するスタッフの心構え

(1) お客様のお話を的確に理解します

わたくしたちは、お客様のお話を真剣にお聞きし、お話の本質を正しく理解すると同時にお客様のニーズ（必要なこと）と、お客様のウオント（して欲しいこと）を的確に把握します。

(2) グリーフケア的な対応を心がけます

わたくしたちは、お客様の悲しみや苦しみを理解し、何をすべきで、何をすべきでないかを考えて行動します。また、言うてはいけない言葉、してはいけない態度を常に考えて受注業務を行います。

(3) お客様の良き相談相手になれるよう努力します

わたくしたちは、お客様からのご相談に対して、良き相談相手となり、お客様と同じ目線で一緒に考えます。そのため、ご葬儀に関連するあらゆる知識を持てるように、普段から勉強を怠らないようにします

(4) お客様への企画提案を心がけます

わたくしたちは、お客様のご希望をお聞きしたうえで、最もそれに適合した内容のご葬儀を企画提案します。また、ご葬儀における企画提案の重要性を理解し、家族葬などの小規模葬でも、企画提案が必要不可欠であることを自覚します。

2. 喪家様宅の訪問と故人様へのお焼香

(1) 喪家様宅の外で訪問のご挨拶をします

①喪家様宅玄関のインターホンを丁寧に押します

受注カバンを左手に持ち、姿勢を正して喪家様宅玄関外に立ち、喪家様宅であることを確認した上でインターホンを押して「ごめんください」と言います。そして、家の中からの返事を待って、「こちらは〇〇様のお宅でしょうか」と言い、喪家様宅であることを確認したうえで、「わたくし、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」「ご葬儀のお打ち合わせにお伺いいたしました」と、会社名や自分の名前、用件などをはっきりと聞こえる声でお話します。

<言葉>

「ごめんください」

「こちらは〇〇様のお宅でしょうか」

＜注意するポイント＞

玄関でご遺族にお渡しした自分の名刺を、喪主様がお持ちでなかったら、先ほどの要領で喪主様に名刺をお渡ししてご挨拶します。

（３）ご遺族やご親族にご挨拶をします

打ち合わせの場に、ご遺族やご親族が同席されている場合には、喪主様だけでなく、ご遺族やご親族にも忘れずに「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（会社名）の〇〇（名前）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」「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」と言って、ご挨拶をします。

＜言葉＞

「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（会社名）の〇〇（名前）」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」

「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」

（４）喪主様から死亡診断書をお預かりします

「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」と言い、喪主様に死亡診断書を見せていただくお願いをします。死亡診断書をお預かりするときは、喪主様に向かって15度の角度で頭を下げ、「拝見いたします」と言い、両手で丁寧に受け取ります。

＜言葉＞

「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」

「拝見いたします」

（５）死亡届の記入方法についてご説明します

①死亡届の記入方法を喪主様にご説明します

死亡届は、喪主様かご遺族に記入していただきます。死亡届の記入方法をご説明するときは、背筋を伸ばし手のひらを上に向け、「病院でお受け取りになった死亡診断書の片方が死亡届になっております」「ご記入の方法についてご説明させていただきますので、恐れ入りますが、ご記入をお願いいたします」などと言いながら、上から下へ順序よくご説明します。

＜言葉＞

「病院でお受け取りになった死亡診断書の片方が死亡届になっております」

「ご記入の方法についてご説明させていただきますので、恐れ入りますが、ご記入をお願いいたします」

＜注意するポイント＞

死亡診断書とは、診療を継続中に亡くなった患者に対して医師が発行する書類のことです。医師の管理下において診療が行われ、患者の死因が明らかな場合のみ発行されます。一方、死体検案書は、死因が明確でない不審死や自殺、殺人などの場合において、監察医が死体を検案したうえで発行する書類のことです。

②喪主様に筆記具をお渡しします

喪主様に筆記具をお渡しするときは、「もしよろしければ、こちらのペンをお使いください」と言って、ペン先を自分の方に向けて両手で丁寧に渡します。

＜言葉＞

「もしよろしければ、こちらのペンをお使いください」

＜注意するポイント＞

コロナなどの感染症が流行しているときは、喪主様の目の前で筆記具を消毒してから喪主様にお渡しします。

（6）故人様の詳細事項について確認します

喪主様からお預かりした死亡診断書を見ながら、「故人様のお名前は〇〇様、ご住所は〇〇、お亡くなりになられた日は、〇年〇月〇日、享年〇歳で、お間違いはございませんでしょうか」などと、故人様の氏名の読み方、書き方（同じ読み方の漢字で異なる文字）、住所、死亡年月日、享年などを確認します。

＜言葉＞

「故人様のお名前は〇〇様、ご住所は〇〇、お亡くなりになられた日は、〇年〇月〇日、享年〇歳で、お間違いはございませんでしょうか」

＜注意するポイント＞

死亡年月日は、お亡くなりになられた日に言い換えるようにします。

（7）喪主様の氏名、故人様との続柄などを確認します

「大変失礼ですが、喪主様のお名前、故人様との続柄、ご住所、お勤め先、お役職などをお聞かせいただけますでしょうか」と言って、喪主様の氏名の読み方や書き方、故人様との続柄、住所、勤務先、役職などを確認します。喪主様の勤務先や役職は、ご葬儀の形態や参列者数などに大きな影響を与えることが多いのでしっかりと確認します。

＜言葉＞

「大変失礼ですが、喪主様のお名前、故人様との続柄、ご住所、お勤め先、お役職などをお聞かせいただけますでしょうか」

＜注意するポイント＞

続柄は“つづきがら”と読み、この場合は、故人様からみた喪主様との関係を指します。

（8）ご遺族ご親族について確認します

「故人様のご遺族、並びにご親族のご人数についておたずねいたします」と言って、喪主様と同居又は別居しているご家族の人数や、故人様のご兄弟など、ご遺族ご親族について確認します。

＜言葉＞

「故人様のご遺族、並びにご親族のご人数についておたずねいたします」

＜注意するポイント＞

このときに、お通夜やご葬儀に参列するご遺族ご親族の人数、それぞれの到着時刻、宿泊場所などについて確認します。また、ご遺族ご親族が葬祭ホールの仮眠室を利用される場合は、必要な寝具の組数も確認します。

■No. 10 納棺旅支度業務

1. 納棺旅支度業務に対するスタッフの心構え

(1) 厳肅な雰囲気漂う納棺の儀

わたくしたちは、故人様がお棺にご安置される納棺の儀を、厳肅な雰囲気の中で執り行うよう心がけます。

(2) 分かりやすい旅支度の口上と説明

わたくしたちは、故人様への旅支度に際し、できるだけ分かりやすく口上を述べ、装着の仕方なども分かりやすいご説明を心がけます。

(3) 故人様への優しく丁寧な対応

わたくしたちは、故人様のお体に触れるときは、できるだけ丁寧に温かみのある接し方を心がけます。

(4) 丁寧な旅支度装着品の取り扱い

わたくしたちは、旅支度装着品の取り扱いを両手で行い、ご遺族ご親族にお渡しするときも丁寧にお渡しするよう心がけます。

(5) ご遺族ご親族に悔いが残らない納棺の儀

わたくしたちは、あくまでもサポート役に徹し、ご遺族ご親族を中心に進められる納棺の儀になるよう心がけます。

2. 納棺旅支度業務

(1) 納棺の儀前の準備

①故人様に触れる前に合掌をします

故人様の近くに正座し、故人様に向かって合掌をしてから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。

②故人様の(上)掛け布団をはずします

故人様の(上)掛け布団を両手で丁寧に外し、きちんとたたんで所定の場所に置きます。

④合掌から元の姿勢に戻ります

合掌の姿勢を3秒程度続けた後で、「お直りください」と元の姿勢に戻るように、ご遺族ご親族に声を掛け、自分自身も元の姿勢に戻ります。

〈言葉〉

「お直りください」

(4) 旅支度開始のご挨拶をします

ご遺族ご親族の方を向いて正座し、30度の角度でお辞儀をしてから、はっきりとよく聞こえる声で「これより、皆様のお手によりまして、故人様への旅支度をしていただきます」「故人様に直接お手を触れてのお世話は、これが最後となりますので、お心残りのないよう、よろしく願いいたします」と言って、旅支度開始のご挨拶をします。

〈言葉〉

「これより、皆様のお手によりまして、故人様への旅支度をしていただきます」

「故人様に直接お手を触れてのお世話は、これが最後となりますので、お心残りのないよう、よろしく願いいたします」

(5) 故人様に足袋をはかせていただきます

①ご遺族ご親族に足袋のはかせ方をご説明します

正座をして足袋を両手で持ち、「こちらは、故人様にはかせていただく足袋でございます」「お二人で故人様にはかせていただきますが、その際、お一人が故人様のおみ足をお持ちいただき、もうお一人がはかせてください」「なお、紐を結ぶときは、後ろで紐を交差させて前の方で縦結びにしてください」と言い、足袋のはかせ方について、ご遺族ご親族にご説明します。

〈言葉〉

「こちらは、故人様にはかせていただく足袋でございます」

「お二人で故人様にはかせていただきますが、その際、お一人が故人様のおみ足をお持ちいただき、もうお一人がはかせてください」

「なお、紐を結ぶときは、後ろで紐を交差させて前の方で縦結びにしてください」

〈注意するポイント〉

縦結びとは、普段はしない紐の結び方です。「逆さごと」といい、葬儀などの不祝儀と日常生活とを区別するひとつの方法とされています。

②足袋を両手で持ちご遺族ご親族にお渡しします

足袋を両手で持ち、15度の角度でお辞儀をして、「お願いいたします」と言いながら、ご遺族ご親族にお渡しします。

〈言葉〉

「お願いいたします」

③足袋をはかせるサポートをします

足袋をはかせる際や、紐を縦結びにする際などに、ご遺族ご親族のサポートをします。

(6) 故人様に脚絆（きやはん）を着けていただきます

①ご遺族ご親族に脚絆の着け方をご説明します

正座をして、スネ当てである脚絆を両手で持ち、「こちらは、故人様が旅をされる際、足に小石などが直接当たらないようにするスネ当て、脚絆でございます」「脚絆の紐を結ぶ際は、後ろで交差させて前の方で縦結びにしてください」と言い、脚絆の着け方をご遺族ご親族にご説明します。

<言葉>

「こちらは、故人様が旅をされる際、足に小石などが直接当たらないようにするスネ当て、脚絆でございます」

「脚絆の紐を結ぶ際は、後ろで交差させて前の方で縦結びにしてください」

②脚絆を両手で持ちご遺族ご親族にお渡しします

脚絆を両手で持ち、15度の角度でお辞儀をして、「お願いいたします」と言いながら、ご遺族ご親族にお渡しします。

<言葉>

「お願いいたします」

③脚絆を着けるサポートをします

脚絆を着ける際や、紐を縦結びにする際などに、ご遺族ご親族のサポートをします。

(7) 故人様に手甲（てっこう）を着けていただきます

①ご遺族ご親族に手甲の着け方をご説明します

正座をして、手甲を両手で持ち、「こちらは、手甲でございます」「故人様が旅をされる途中、木の小枝などで手を怪我されないように、着けていただきます」「手甲をお着けになる際は、お一人が故人様の肘を持ち上げ、もうお一人が輪になった部分を中指に掛けて、手首のところで縦結びにしてください」と言い、手甲の着け方をご遺族ご親族にご説明します。

<言葉>

「こちらは、手甲でございます」

「故人様が旅をされる途中、木の小枝などで手を怪我されないように、着けていただきます」

「手甲をお着けになる際は、お一人が故人様の肘を持ち上げ、もうお一人が輪になった部分を中指に掛けて、手首のところで縦結びにしてください」

②手甲を両手で持ちご遺族ご親族にお渡しします

手甲を両手で持ち、15度の角度でお辞儀をして、「お願いいたします」と言いながら、ご遺族ご親族にお渡しします。

■No. 1 1 故人様の移動と お出迎え業務

1. 故人様の移動とお出迎え業務に 対するスタッフの心構え

(1) 喪家様宅での礼儀正しい所作

わたくしたちは、喪家様宅へお伺いするときには、基本的なマナーを守り、常に礼儀正しい所作を心がけます。

(2) 敬意を込めた故人様へのお焼香

わたくしたちは、敬意を込めたお焼香を、マニュアルで決められた所作に従って、故人様の移動前に必ず行うよう心がけます。

(3) 仏具やお布団などの丁寧な取り扱い

わたくしたちは、故人様移動の際に行う、仏具やお布団などの片づけを、できるだけ丁寧に行うよう心がけます。

(4) 故人様の安全な移動

わたくしたちは、故人様の霊柩車へのご安置や葬儀式場への移動などを、慎重かつ安全に行うよう心がけます。

(5) ご遺族ご親族に好印象を持たれる、お出迎えとご安置

わたくしたちは、ご遺族ご親族に好印象をお持ちいただける、葬祭ホールでのお出迎えと、故人様の祭壇へのご安置を心がけます。

2. 葬祭ホールへの故人様移動業務

(1) 故人様移動のため喪家様宅を訪問します

①喪家様宅玄関のインターホンを丁寧に押します

喪家様宅の玄関外に姿勢を正して立ち、インターホンをゆっくりと丁寧に押して、「ごめんください」と言い、家の中からの返事を待って、「〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」と、会社名や自分の名前などをはっきりと聞こえる声で話します。

いただけますでしょうか」

②タイミングを合わせてお棺を持ち上げます

「1、2、3」と声を掛け、全員のタイミングを合わせてお棺を慎重に持ち上げます。

〈注意するポイント〉

故人様が安置されたお棺を移動する際、「せーの」という掛け声をかけてはいけません。「せーの」という掛け声は物を運ぶときの掛け声なので、故人様のご移動にはふさわしくありません。なお、故人様の上半身は下半身に比べて倍くらいの重さがあるため、上半身側に多めの人数を配置します。

③お棺を霊柩車へ移動します

「故人様のお顔側を前にして、ゆっくりと慎重にお進みください」と言いながら、男性のご遺族ご親族と一緒に、ゆっくりと慎重にお棺を霊柩車へ移動します。

〈言葉〉

「故人様のお顔側を前にして、ゆっくりと慎重にお進みください」

(13) お棺を霊柩車にお乗せします

①お棺を霊柩車にお乗せします

お棺を霊柩車の所定の位置にのせ、「指を挟まないようお気をつけのうえ、そのまま中へと押し進めてください」と言い、そのまま奥へと押し進めていただきます。

〈言葉〉

「指を挟まないようお気をつけのうえ、そのまま中へと押し進めてください」

②霊柩車のストッパーをかけます

お棺を所定の位置まで押し進めたら、お棺が動かないよう確実にストッパーをかけます。

(14) 霊柩車のバックドアを閉めて最敬礼をします

①霊柩車のバックドアを閉めます

霊柩車のバックドアを、大きな音がしないように注意しながら両手で確実に閉めます。

②霊柩車内の故人様に向かって最敬礼をします

気をつけの姿勢で霊柩車の後方に立ち、霊柩車の中のお棺に向かって、45度の角度で最敬礼をします。

〈注意するポイント〉

最敬礼で頭を下げたら、下げた姿勢のまま2秒間静止します。2秒たったら、できるだけゆっくりと頭を上げ、元の姿勢に戻ります。

(15) 喪主様の乗車をサポートします

①喪主様を霊柩車へご案内します

進む方向に対して半身の体勢になり、「喪主様、どうぞこちらのお車にお乗りください」と言い、片手を挙げて喪主様を霊柩車へご案内します。

<言葉>

「喪主様、どうぞこちらのお車にお乗りください」

<注意するポイント>

半身の体勢とは、喪主様が進む方向に対して、45度の角度で体を向けることです。

②喪主様が霊柩車へ乗るのをサポートします

霊柩車のドアを大きく開け、喪主様が霊柩車の天井に頭をぶつけないように、手の平を下に向け、天井部分に手を添えます。もう一方の手は、喪主様の足元を指し「お足元にお気をつけください」と言います。

<言葉>

「お足元にお気をつけください」

(16) お見送りの方に故人様出発のご挨拶をします

両手を体の前で組み、30度の角度でお辞儀をしてから、「皆様、これより故人様は、〇〇へと向かわれます」「お見送り、誠にありがとうございました」と言い、お見送りの方に故人様出発のご挨拶をします。

<言葉>

「皆様、これより故人様は、〇〇へと向かわれます」

「お見送り、誠にありがとうございました」

3. 故人様のお出迎え業務

(1) 葬祭ホールの車寄せで故人様とご遺族を出迎えます

①葬祭ホールの車寄せに整列して霊柩車の到着を待ちます

喪家様宅出発の連絡を受けたら、スタッフは葬祭ホール車寄せに、両手を体の前で組んで整列し、霊柩車を出迎える準備をします。

②駐車場に霊柩車が入ってきたら迎いの礼をします

駐車場に霊柩車が入ってきたら、スタッフは車寄せで整列をしたまま、霊柩車に向かって迎いの礼をします。

<注意するポイント>

迎いの礼とは、故人様を乗せた霊柩車やVIPの車など、遠くの対象に気をつけの体勢で敬意を送る、5度の角度のお辞儀のことです。

■No. 1 2 お寺様対応業務

1. お寺様対応業務に対するスタッフの心構え

(1) 心を込めたお寺様のお出迎え

わたくしたちは、お寺様のお出迎えやご案内など、すべてにおいて心を込めて行います。

(2) 礼儀正しいお寺様へのご挨拶

わたくしたちは、何度もお世話になっているお寺様であっても、常に礼儀正しいご挨拶を心がけます。

(3) 細部に至るお寺様への心遣い

わたくしたちは、お寺様のお荷物の取り扱いや履き物の並べ方など、細部に至るまで細やかな心遣いを心がけます。

(4) 洗練された茶菓のサービス

わたくしたちは、マニュアルで決められた茶菓のサービスの仕方を守り、洗練された動きを心がけます。

(5) 好印象をお持ちいただくお寺様対応

わたくしたちは、お寺様に好印象をお持ちいただき、お檀家様にも良い評判を広めていただけるような対応を心がけます。

2. お寺様対応業務

(1) お寺様が運転手付きのお車で来られた場合のお出迎え

①お寺様のお車に向かって迎いの礼をします

ご葬儀に関係のあるスタッフは、整列して葬祭ホールの車寄せに立ち、お寺様のお車に向かって、気をつけの姿勢で迎いの礼をします。

〈注意するポイント〉

迎いの礼とは、故人様を乗せた霊柩車やVIPのお車など、遠くの対象に気をつけの姿勢で敬意を送る、5度の角度のお辞儀の事です。

②お寺様のお車が止まったら、お車に近づいてお辞儀をします

お寺様のお車が車寄せに止まったら、お車の横（助手席横）に近づき、両手を体の前で

②お寺様の返事を待って室内に入ります

お寺様からの返事を待って、静かにドアを開けて「失礼いたします」と、言いながら入室します。

<言葉>

「失礼いたします」

③お盆を自分の左側に置いて正座をします

導師控室内に入ったら、お盆の水平を保ちながら、自分の左側に置いて正座をします。

④お寺様にご挨拶をします

正座の姿勢のまま、お寺様に向かって30度の角度の座礼をしてから「お茶をお持ちいたしました」と、ご挨拶をします。

<言葉>

「お茶をお持ちいたしました」

(7) お寺様にお茶やオシボリ、お菓子をお出しします

①お盆をお寺様の近くへ、ゆっくりと滑らせます

お茶がこぼれないように注意しながら、お盆をお寺様の近くへ、ゆっくりと静かに滑らせます。

②膝行をしてお寺様に近づきます

お盆が左膝の横の位置にくるまで、膝行をして前に進みます。

<注意するポイント>

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、膝を軽く浮かせて前に進む動作のことです。

③お茶をお寺様の正面に置きます

茶托を両手で持ち、お寺様の右側から出し「お茶でございます」「お熱いので、お気をつけください」と言いながら、お寺様の正面に置きます。

<言葉>

「お茶でございます」

「お熱いので、お気をつけください」

④オシボリをお寺様の右手側に置きます

オシボリを両手で持ち、お寺様の右側から出し「オシボリでございます」「どうぞ、お使いください」と言いながら、お茶の右隣りに置きます。

<言葉>

「オシボリでございます」

■No. 1 4 会食サービス業務

1. 会食サービスに対するスタッフの心構え

(1) 清潔感が漂うスタッフの身だしなみ

わたくしたちは、お客様に好印象をお持ちいただけるよう、会食サービスを担当するスタッフにふさわしい、清潔感の漂う身だしなみを心がけます。

(2) 喪家様のお気持ちを伝える温かなおもてなし

わたくしたちは、喪家様のお気持ちをご参列のお客様にお伝えするため、お客様の心に残る温かなおもてなしを心がけます。

(3) お料理の味を引き立てる見た目の良いサービス

わたくしたちは、お料理の味を引き立てるよう、ひとつ一つの動作に気を使い、見た目の良いサービスを心がけます。

(4) 温かいお料理は温かく、冷たいお料理は冷たく

わたくしたちは、料理サービスの基本である、温かいお料理は温かい状態で、冷たいお料理は冷たい状態で、お客様に召し上がっていただけるよう心がけます。

(5) おいしいお料理と上質なサービスの提供

わたくしたちは、お料理に対する研鑽を怠ることなく、おいしいお料理を常に追求すると同時に、上質なサービスによってご提供させていただくよう心がけます。

2. 会食サービス業務

(1) 会場入口での出迎えとお席までのご案内

①会食会場入口でお客様を出迎えます

会食会場の入り口下座側の横に、両手を体の前で組んで立ち、30度の角度でお辞儀をして「お疲れ様でございます」と言いながら、お客様のお出迎えをします。

<言葉>

「お疲れ様でございます」

<注意するポイント>

会食会場の入り口下座側の横とは、入り口に向かって左右を見た場合、祭壇などがある上座から遠い方の位置のことです。

(2) サービストレイや食器類の持ち方

① サービストレイの持ち方

サービストレイを持つときは、左腕（右利きの場合）を直角に曲げ、ヒジを体に密着させます。左手の手の平を大きく開いて、サービストレイの中心に当てて持ちます。サービストレイを持ってお辞儀をする際は、サービストレイの水平を保ち、上にのせている料理やドリンクが滑らないように注意します。

② お盆の持ち方

洋室の会食会場で、お盆をサービストレイの代わりに使用する場合は、サービストレイと同じように、左腕（右利きの場合）を直角に曲げ、ヒジを体に密着させます。左手の手の平を大きく開いて、お盆の中心に当てて持ちます。一方、和室で使用する場合は、両手の親指をお盆のフチに掛け、左右どちらかに多少ずらして持ちます。

③ グラスの持ち方

グラスを持つときは、グラスの下半分を小指を除いた4本の指で持ちます。グラスをテーブルに置くときは、はずしていた小指をグラスの下に置き、グラスを置いたときに大きな音がしないようにします。グラスは、お客様に出すときも下げるときも、飲み口を含めた上半分を持たないようにします。

④ お皿の持ち方

お皿を持つときは、手の平を上に向け、親指の腹を皿のフチに掛け、親指を除く4本の指を皿の底に当てて持ちます。親指を皿の中に入れる、親指と人差し指で挟む、といった持ち方をしないようにします。

⑤ 寿司桶の持ち方

寿司桶を持つときは、右手（右利きの場合）の親指の腹を寿司桶のフチに掛けて持ち、左手を寿司桶に添えます。寿司桶をラップで覆っている場合は、寿司桶のフチに近いラップの部分をしっかりと持ちます。

⑥ ドリンク類の持ち方

ビールやウーロン茶などのドリンク類を持つときは、ビンの肩（飲み口から下に向かって広がっている部分）よりも下を持ちます。このときラベルが隠れないように、ラベルの後ろの部分を持ちます。

⑦ お吸い物のお椀の持ち方

お吸い物のお椀をサービスするときは、片手でお椀を挟んで持つと、滑って事故になる恐れがありますので、二人一組でのサービス（141ページ参照）を基本にします。お客様にお椀を出すときは、両手でお椀を包むようにして持ちます。

■No. 15 後火葬（遺体葬）の 葬儀式施行業務

1. 後火葬（遺体葬）の葬儀式施行業務に 対するスタッフの心構え

（1）喪主様との漏れのない打ち合わせ

わたくしたちは、喪主様と葬儀当日に漏れのない最終打ち合わせを行い、不確定な要素を残すことのない状態で葬儀施行に臨むよう心がけます。

（2）葬儀式前の完璧な準備と喪主様へのご説明

わたくしたちは、葬儀式前の準備リストのチェックにより、仏具や会葬返礼品などを事前に確認し、完璧な準備をしたうえで葬儀式に臨むよう心がけます。

（3）ご会葬のお客様に対する適切なアテンド

わたくしたちは、ご会葬のお客様のお出迎えや受付へのご案内、式場内の着席誘導など、お客様に対するアテンドを適切に行うよう心がけます。

（4）葬儀式式次第の確実な進行

わたくしたちは、ご導師様の読経からご遺族ご親族、ご会葬の方のお焼香など、葬儀式の式次第を確実に進行できるよう心がけます。

（5）厳粛な葬儀式進行の演出

わたくしたちは、葬儀式全体の印象が厳粛な雰囲気の中で進められたという印象が残るよう、それにふさわしい的確な演出を心がけます。

2. 後火葬（遺体葬）の葬儀式施行業務

（1）式場スタッフはご葬儀前、喪主様にご挨拶をします

①式場スタッフは、親族控室のドアをノックします

式場スタッフは、親族控室の前に姿勢を正して立ち、ドアを静かに3回ノックして「失礼いたします」と言います。

<言葉>

「失礼いたします」

④式場スタッフは、ご遺族ご親族にお焼香をご案内します

司会者がご遺族ご親族のお焼香をご案内したら、式場スタッフは「失礼いたします」と言って、親族席の横で中腰になり、焼香台の方に片手を挙げ、「〇名様ずつ、お焼香をお願いいたします」と言い、ご遺族ご親族にお焼香をご案内します。

<言葉>

「失礼いたします」

「〇名様ずつ、お焼香をお願いいたします」

(15) 式場スタッフは喪主様を立礼場所へご案内します

式場スタッフは、喪主席の横で中腰になり「これより、ご会葬の皆様のお焼香でございます」「恐れ入りますが、立礼場所にお立ちいただけますでしょうか」と言い、片手を挙げて喪主様を立礼場所へご案内します。

<言葉>

「これより、ご会葬の皆様のお焼香でございます」

「恐れ入りますが、立礼場所にお立ちいただけますでしょうか」

<注意するポイント>

喪主様だけの立礼、喪主様と喪主奥様での立礼、喪主様とご遺族の皆様と一緒に立礼など、立礼のパターンは何通りかあります。

(16) ご会葬のお客様へお焼香をご案内します

①司会者は、ご会葬のお客様へお焼香をご案内します

司会者はご会葬のお客様に対して「これより、ご会葬の皆様のお焼香でございます」「〇名様ずつ、お焼香をお願いいたします」と言い、お焼香をご案内します。

<言葉>

「これより、ご会葬の皆様のお焼香でございます」

「〇名様ずつ、お焼香をお願いいたします」

②式場スタッフは会葬者席の横に立ち、ご会葬のお客様を焼香台へ誘導します

司会者が会葬者のお焼香をご案内したら、式場スタッフは会葬者席の横で中腰になり、「失礼いたします」「〇名様ずつ、お焼香をお願いいたします」と言いながら、焼香台の方に片手を挙げ、ご会葬のお客様にお焼香をご案内します。

<言葉>

「失礼いたします」

「〇名様ずつ、お焼香をお願いいたします」

(17) 式場スタッフは、喪主様を喪主席へご案内します

ご会葬のお客様のお焼香が終了したら、式場スタッフは喪主様に近づき、15度の角度のお辞儀をしてから、「お疲れ様でございます」「ご会葬の皆様に、一礼されたのち、お席へお戻りください」と言い、喪主様に対して喪主席にお戻りいただくようご案内します。

＜言葉＞

「お疲れ様でございます」

「ご会葬の皆様へ、一礼されたのち、お席へお戻りください」

（18）導師退場のご案内をします

①司会者は導師退場をご案内します

司会者は「ご導師様、ご退場でございます」「皆様、合掌にてお見送りください」と言い、導師退場をご案内します。導師退場時には「合掌」と、大きめの声ではっきりと言います。その際、司会者は気をつけの姿勢になり、ご導師様に向かって30度の角度でお辞儀をします。

＜言葉＞

「ご導師様、ご退場でございます」

「皆様、合掌にてお見送りください」

「合掌」

②式場スタッフは、ご導師様が立ち上がったら曲録を後ろに引きます

式場スタッフは、ご導師様が立ち上がったタイミングで、腰を落として曲録を後ろに引きます。

＜注意するポイント＞

曲録とは、ご導師様がご座りになるイスのことです。軽便曲録（けいべんきょくろく）と言われる、折り畳み式のイスを使用する場合があります。

③司会者は、合掌から元に戻るようにご案内します

司会者はご導師様が退場したのを見計らって元の姿勢に戻り、「お直りください」と言って、ご参列の方にも元の姿勢に戻っていただくようご案内します。

＜言葉＞

「お直りください」

（19）司会者は喪主挨拶をご案内します

①司会者は喪主挨拶をご案内します

司会者は参列者席を見て、「これより、ご会葬いただきました皆様へ、〇〇家を代表して、喪主〇〇様よりご挨拶がございます」と言い、喪主挨拶をご案内します。

＜言葉＞

「これより、ご会葬いただきました皆様へ、〇〇家を代表して、喪主〇〇様よりご挨拶がございます」

②式場スタッフは、スタンドマイクを所定の位置へ立てます

式場スタッフは、喪主挨拶用のマイクスタンドを両手で持ち、所定の位置に立てます。

■No. 17 前火葬（骨葬）の お別れの儀・出棺業務

1. 前火葬（骨葬）のお別れの儀・出棺業務に 対するスタッフの心構え

（1）多くの方の参加を促すお棺回りへの誘導

わたくしたちは、できるだけ多くの方が故人様とお別れができるよう、お棺回りへの誘導をきめ細かく行うよう心がけます。

（2）すべての方いきわたるお別れ花のお渡し

わたくしたちは、お別れ花が取りやすいようお盆に用意し、すべての方いきわたるよう、積極的にお声がけしながらお渡しすることを心がけます。

（3）急かされたという印象を持たれないフタ閉め

わたくしたちは、お花入れをできるだけ丁寧に行い、ご遺族ご親族がお棺のフタ閉めを急かされたという印象をお持ちにならないよう、最大限の配慮を心がけます。

（4）安全に行われるお棺の移動と霊柩車のご出発

わたくしたちは、ご出棺の際のお棺の移動や、霊柩車へのご安置、さらに霊柩車のご出発、それらすべてが安全に行われるよう、可能な限りの注意を心がけます。

2. 前火葬（骨葬）のお別れの儀・出棺業務

（1）式場スタッフは、お別れの儀の準備をします

①式場スタッフは、お棺を移動する前に合掌をします

式場スタッフは、お棺を移動する前に故人様の頭の方に立ち、お棺に向かって合掌しながら、30度の角度でお辞儀をします。

②式場スタッフは、お棺を式場の中央に移動します

式場スタッフは、お棺をのせた棺台車を、故人様の頭部が祭壇の方を向くように式場の中央に移動します。

〈言葉〉

「失礼いたします」

「喪主様、お棺のフタを閉めさせていただいてもよろしいでしょうか」

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。

（7）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」

(8) 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。

〈言葉〉

「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」

②ご遺族ご親族にご遺影をお持ちいただきます

式場スタッフは、ご遺影をご遺族ご親族にお持ちいただく際、「ご遺影でございます」「両手で下の両角をお持ちください」と言いながらお渡しします。このとき式場スタッフは、ご遺影の額の部分を両手で持ち、ガラスの部分には触れないようにします。

〈言葉〉

「ご遺影でございます」

「両手で下の両角をお持ちください」

③ご遺族ご親族にお骨箱をお持ちいただきます

式場スタッフは、お骨箱をご遺族ご親族にお持ちいただく際、「お骨箱でございます」「上から覆いがかぶせてございますので、両手で下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、お骨箱の下を両手で持って、ご遺族ご親族にお渡しします。

〈言葉〉

「お骨箱でございます」

「上から覆いがかぶせてございますので、両手で下の部分をお持ちください」

■No. 19 マイクロバス運転業務

1. マイクロバス運転業務に対するドライバーの心構え

(1) 清潔で感じの良い身だしなみ

わたくしたちは、ご乗車いただくお客様に良い印象を持っていただくため、清潔で感じの良い身だしなみを心がけます。

(2) 礼儀正しく温かみがあり、感じの良い接客対応

わたくしたちは、お迎えやお送りのとき、お客様に対して常に礼儀正しく、温かみがあって感じの良い接客対応を心がけます。

(3) 交通ルールの遵守と安全運転の励行

わたくしたちは、どのようなときでも交通ルールを守り、お客様の安全を第一に考えた運転を心がけます。

(4) 急ハンドルや急ブレーキのない、ゆとりある運転

わたくしたちは、急ハンドルや急ブレーキを避け、お客様が快適にご乗車いただけるよう、ゆとりある運転を心がけます。

(5) 決められた点検、整備、清掃を実施

わたくしたちは、車両の点検や整備を適切に行い、運行の安全を確保し、車両内外の清掃により、常に清潔な状態を保ちます。

(6) 事故発生時の負傷者救護と安全確保

わたくしたちは、万が一、事故が発生したときには、負傷者の救護を最優先で行うと同時に、更なる事故の発生を未然に防止します。

2. マイクロバスの運転で注意すること

(1) 安全はすべてに優先します

マイクロバスの運転において、安全はすべてのことに優先することを常に念頭に置きます。時間のあるなし、仕事の段取りなど業務に関連した、すべての事柄よりも安全が優先されることを忘れてはいけません。

(2) お客様の命をお預かりすることの自覚

お客様をマイクロバスにお乗せして走ることは、お客様の命をお預かりしていることであると自覚して走ります。お客様の命は、マイクロバスを運転するドライバーのハンドルに、すべてが委ねられているのです。

(3) 「急」が付く運転の禁止

急ハンドル、急ブレーキなど、「急」が付く運転は、緊急時以外禁止します。こうした運転をしないために、常に余裕ある運転を心掛けます。

(4) 法定速度内での運転

いつ、どのような状況においても、制限速度を超えてマイクロバスを走らせてはいけません。現在、走行している道路の法定速度を常に把握し、必ず法定速度内で走ります。

(5) 歩行者優先の厳守

マイクロバスを運転するときに限らず、道路上においては歩行者優先を厳守します。また、前方に横断歩道を渡ろうとしている歩行者がいたら、必ず横断歩道の手前で停止し、歩行者が安全に渡りきるまで待つことを徹底します。

(6) 適切な車間距離の確保

前方の車に急停車されても安全に止まれる車間距離を確保して走ります。たとえ、前方を走る車の速度が遅くても、車間距離をつめたり、煽ったりする行為は厳禁です。

(7) 交差点での右折時の注意

交差点を右折するときは、直進してくる車との距離を適切に測り、安全な状態で右折するようにします。また、直進してくる車の陰に入る二輪車や、右折先の道路を横断する歩行者にも十分注意します。

(8) 交差点での左折時の注意

交差点を左折するときは、左方向を走行する自転車や、歩いてくる歩行者などがいないか、左折する前に停止して、安全を確認したうえで左折します。

(9) 停止標識の厳守

停止標識のある場所では、きちんとマイクロバスを停止させ、左右の安全を十分に確認したうえで、再度マイクロバスを走らせるようにします。

(10) 踏切の通過

踏切を通過する際は、踏切の手前で停車し、左右の安全をしっかりと確認したうえで踏切を通過します。また、踏切を渡った先の道路に、マイクロバスが入れる十分なスペースがない場合は、踏切内には入りません。

3. マイクロバスの運転と接客業務

(1) お客様をお待ちするときの姿勢

両手を体の前で組んで両足のカカトをつけ、姿勢を正してマイクロバスの乗車口横に立ち、お客様をお待ちします。

(2) 運転をするときの姿勢

シートベルトを確実に締め、背筋を伸ばして、真っ直ぐ前を向いて安全に運転できる姿勢を保ちます。

(3) お迎え先でのお客様乗車サポート

マイクロバスの乗車口横に立ち、「お疲れ様でございます」「お足元にご注意のうえ、ご乗車ください」と言いながら、お客様が安全に乗車できるようサポートします。また、ご高齢のお客様やお体のご不自由なお客様には、「お手伝いいたしましょうか」と、声をかけてからお手伝いをします。

<言葉>

「お疲れ様でございます」

「お足元にご注意のうえ、ご乗車ください」

(ご高齢のお客様やお体のご不自由なお客様に対して)

「お手伝いいたしましょうか」

(4) マイクロバス車内での自己紹介

マイクロバスの乗車口に立ち、姿勢を正して両手を体の前で組み、30度の角度でお辞儀をしてから「わたくし、〇〇(会社名)マイクロバスドライバーの〇〇(名前)と申します」「これより、〇〇へと安全運転で向かわせていただきます」「どうぞ、よろしく願いいたします」と言って自己紹介をします。

<言葉>

「わたくし、〇〇(会社名)マイクロバスドライバーの〇〇(名前)と申します」

「これより、〇〇へと安全運転で向かわせていただきます」

「どうぞ、よろしく願いいたします」

(5) 出発前のシートベルト装着案内

目的地へ出発する前に、運転席からお客様の方を向き、「誠に恐れ入りますが、皆様の

■No. 20 駐車場誘導業務

1. 駐車場誘導業務に対するスタッフの心構え

(1) 駐車場誘導業務の基本を遵守

わたくしたちは、新人やベテランに関わらず、駐車場誘導業務の基本を遵守し、安全で的確なお車や歩行者への誘導を心がけます。

(2) 駐車場内を歩く歩行者の安全確保

わたくしたちは、駐車場内のお車ばかりに気を取られることなく、歩行者の方の安全確保についても、十分な注意を心がけます。

(3) お寺様やご来賓などVIPのお車への適切な誘導

わたくしたちは、お寺様やご来賓などのVIPに対して、マニュアルに定められた適切な対応を行うよう心がけます。

(4) 臨時駐車場への丁寧で分かりやすいご案内

わたくしたちは、自社ホールの駐車場が満車の場合は、所定の臨時駐車場を丁寧に分かりやすく、お客様にご案内するよう心がけます。

(5) 霊柩車ご出発時の安全確保

わたくしたちは、ご出棺時の霊柩車ご出発に際しては、一般のお車や歩行者に十分注意し、安全に霊柩車をご出発できるよう最大限の注意を払います。

2. 駐車場内の誘導と接客業務

(1) 誘導するお車に進行方向を示す場合の基本動作

- ①誘導しようとするお車の方を向きます
- ②進行方向を示す側の手を肩の高さまで挙げ、進行方向を運転しているお客様に示します

(2) バックの誘導をする場合の基本動作

- ①運転するお客様の死角や、誘導するお車の後方正面に立ってはいけません
- ②自分の体を誘導するお車の進行方向と平行にします
- ③誘導するお車の進行方向側の腕を地面と平行に挙げ、進行方向を示します

- ④誘導するお車側の腕を上になりながら、そのお車との距離を保って誘導します
- ⑤お車に停止していただく際の合図は、大きな声ではっきりと言います

（３）誘導するお車に停止の合図を送る場合の基本動作

- ①誘導しようとするお車の方を向きます
- ②両手の手の平をお車の方に向け、頭の横に垂直に挙げてから、30センチほどの幅で振ります
- ③誘導するお車が停止するタイミングに合わせて、地面と平行になるように下におろします

（４）葬祭ホール駐車場内の歩行者安全確保

歩行者が駐車場内を安全に歩けるように、他のお車に止まっていたいただき「お疲れ様でございます」「お気をつけてお通りください」と言います。また、走って来たお車に止まっていたときは、手を横に伸ばして誘導灯を地面と平行に上げます。

<言葉>

「お疲れ様でございます」

「お気をつけてお通りください」

（５）お寺様車両の案内誘導

お寺様のお車が見えたら15度の角度でお辞儀をし、誘導灯をお寺様専用駐車スペースの方向に振って誘導します。また、お寺様が車から降りられたら、「お疲れ様でございます」と言い、お寺様に対して30度の角度でお辞儀をします。

<言葉>

「お疲れ様でございます」

（６）来賓車両の案内誘導（運転手付きのお車の場合）

ご来賓のお車が見えたら15度の角度でお辞儀をし、「失礼ですが、〇〇様のお車でいらっしゃるでしょうか」「専用の駐車スペースをご用意いたしております。こちらにお駐めいただけますでしょうか」と言い、誘導灯を葬祭ホール車寄せ、または来賓専用の駐車スペースの方向に振って誘導します。一般のお車と交錯するような場合は、一般のお車に止まっていたいただき、止まっていたお車には丁寧にお辞儀をします。

<言葉>

「失礼ですが、〇〇様のお車でいらっしゃるでしょうか」

「専用の駐車スペースをご用意いたしております。こちらにお駐めいただけますでしょうか」

（７）満車の場合の臨時駐車場へのご案内

自社ホールの駐車場が満車の場合は、来られたお客様のお車の横に立ち、「誠に申し訳ございません」「ただ今、当ホールの駐車場は満車になっております」「申し訳ございま

■No. 21 アフターフォロー &事後相談業務

1. アフターフォロー&事後相談業務に 対するスタッフの心構え

(1) マナーを守った礼儀正しいお客様宅への訪問

わたくしたちは、お客様宅への訪問に際しては、マニュアルで示すマナーを確実に守り、礼儀正しい訪問を心がけます。

(2) 心を込めた故人様へのお焼香

わたくしたちは、お客様宅を訪問した際には、はじめに故人様へのお焼香を、心を込めて行うよう心がけます。

(3) 丁寧なご請求書のお渡しと内容のご説明

わたくしたちは、ご葬儀のご請求書をお客様にお渡しするときは、両手で丁寧にお渡しし、内容のご説明についても、できるだけ分かりやすく行うよう心がけます。

(4) ご葬儀についてのご感想やお困り事の聞き取り

わたくしたちは、アフターフォロー業務の中で、ご葬儀についてのご感想やお困り事などを、必ずお聞きするよう心がけます。

(5) お客様からのご相談に対する的確な対応

わたくしたちは、お客様からのご相談に対して的確なご対応ができるよう、様々な分野の勉強を行い、ご葬儀後に必要な知識を習得するよう心がけます。

(6) 後味の良いお客様宅の辞去

わたくしたちは、お客様宅から辞去する際、きちんとしたご挨拶等を行い、後味が良いとお客様に感じていただける辞去の仕方を心がけます。

③立て膝の状態を作ります

跪座の姿勢から、左足の腿が畳と平行になるような、立膝の状態を作ります。

④真っ直ぐに立ち上がります

立て膝の状態から、ふらつかないように注意し、背筋を伸ばして垂直に立ち上がります。そして、立ち上がったときに前方に出ている足は、立ち上がったと同時に手前に引きま

ず。

(9) お客様にご請求書をお渡しします

①ご請求書をお渡ししてよいか、お客様に伺います

姿勢を正して、「早速で恐縮ですが、ご請求書をお渡ししてもよろしいでしょうか」と、お客様に声を掛け、お客様の承諾をいただいたうえでご請求書をお渡しします。

〈言葉〉

「早速で恐縮ですが、ご請求書をお渡ししてもよろしいでしょうか」

②お客様に両手でご請求書をお渡しします

ご請求書をお客様から読める向きにして、「こちらが先日のご葬儀のご請求書でございます」「何卒、よろしく願いいたします」と言いながら、両手で丁寧にお渡しします。

〈言葉〉

「こちらが先日のご葬儀のご請求書でございます」

「何卒、よろしく願いいたします」

③お客様にご請求書の内容をご説明します

ご請求書の内容をご説明する際は、手のひらを上に向け、上から下へ順序よくご説明します。

(10) ご葬儀についてのご感想などをお伺いします

「先日のご葬儀で、お気づきの点などを、お聞かせいただければと存じます」「何卒、よろしく願いいたします」と言い、ご葬儀についてのご感想やご意見などを、お客様にお伺いしてメモに記録します。

〈言葉〉

「先日のご葬儀で、お気づきの点などを、お聞かせいただければと存じます」

「何卒、よろしく願いいたします」

(11) お困りごとなどがないか、おたずねします

ご葬儀についてのご感想などをお伺いしたら「ご葬儀後に、何かお困りごとなどはございませんか」などとお聞きします。

④改製原戸籍とは、どのような戸籍ですか

「改製原戸籍とは、戸籍の様式が現在の様式に書き換えられる以前の戸籍のことで、改製原戸籍には、現在の戸籍にのっていないことが記載されています」

(3) 高額療養費や生命保険の請求について

<説明するときの注意ポイント>

①高額療養費の意味についてご説明します

生前、故人様が入院されていて、同じ月内に支払った医療費が高額だった場合、加入している健康保険に請求することで、支払った医療費の一部が還付されることをご説明します。

②生命保険の請求方法についてご説明します

生命保険は、支払いの手続きを死亡日から3年以内に行わないと、保険金が支払われなくなってしまう恐れがあることをご説明します。また、ご請求に関する正確な内容については、加入している保険会社に確認していただくよう伝えます。

<説明の仕方の例>

①高額療養費制度とは、どのような制度ですか

「高額療養費制度とは、同じ月内に支払った医療費が高額だった場合、加入されている健康保険に申請することで、支払った医療費の一部が還付される制度のことです」

「高額療養費制度では、対象となる方の収入によって、負担する医療費の限度額が決められており、この限度額を超えて支払った分が還付の対象となります」

②生命保険は、どのように請求すればいいですか

「生命保険の支払い手続きでは、保険の契約者か受取人の方が、保険会社に対して被保険者が亡くなったことを連絡することから始めます」

「しばらくすると、保険会社から保険金の支払い請求書が送られてきますので、所定の事項を記入し、死亡診断書や受取人の戸籍謄本、保険証券などと一緒に保険会社に提出します」

③生命保険の請求期限などがありますか

「保険金の請求期限は法律により、3年と定められていますので、3年以内に請求手続きを行わないと、保険金が支払われなくなってしまう恐れがありますので、ご注意ください」

■No. 24 葬祭管理者 マネジメント業務

1. 葬祭管理者の役割と求められる能力

(1) 管理者の役割

①自分と自分が管理する部門に与えられた目標の達成

管理者は、自分の目標と自分が管理する部門(セクション)に与えられた目標について、あらゆる方法を駆使して達成する役割があります。

②目標達成のための戦略と戦術を組み立てる

<戦略とは>

何をするかという、部門の進むべき方向と方針のことで、一度決めたら安易に変えることはしません。

<戦術とは>

戦略に基づいたうえで、目標達成のために、誰がどのような方法で何を行うのか、といった具体的な方法のことです。

③組み立てた戦略と戦術を基に計画を作り実行する

目標達成のための戦略と戦術を決めたら、何を誰がいつまでに実行し、どのような成果を上げるのかを計画実行します。また、計画通りに事が進んでいるのか、進捗管理を行います。

④組織の活性化を図る

組織は何もしなければ業務がマンネリ化します。また、業績が悪ければ部下のモチベーションは下がり、モラルは低下します。管理者は、常に目標を達成し続け、部下のモチベーションを高め、組織の活性化を図ります。

(2) 葬祭管理者に求められる能力

①企画立案能力

目標達成のための道筋と全体の枠組みを考え、戦略と戦術を構築し、シミュレーションによって結果を予測する能力です。

②問題解決能力

クレームの発生や部内に発生する問題に対し、クレームや問題の原因を的確に把握し、

解決策を考えて実行し、スピード感を持って解決する能力です。

③調整能力

他部署との間に発生する問題の調整や解決をする能力や、会議などでのいろいろな意見を取りまとめ、結論を導き出す能力です。

④指導力と実行力

自分が管理する部門の方向性を定め、部下をその方向に導く能力や、一度決めたことをブレることなく、最後までやり抜く能力（継続力）です。

⑤情報収集能力と分析能力

葬儀などの市場環境に関する情報を集め、それを分析して戦略や戦術の立案などに活用する能力です。

（3）葬祭管理者の取るべき行動

①現状維持型の管理から戦略的な行動型へ

今日をどのように乗り切るかといった近視眼的な発想から、中長期的な展望をベースにした発想に転換し、将来を見据えた行動を心掛けます。

②目標達成に対する完全な実行

目標が達成できないのは、達成のための方法が悪いのではなく、徹底して実行しなかったところに原因があることが多いと言われています。「こんなことをしていても無駄だ」「他にもっといい方法がある」などの意見に惑わされてはいけません。

2. PDCAサイクルを活用したマネジメント業務

（1）PDCAサイクルの意味とは

①プラン（P/計画）

プランは、一般に事業計画や販売計画など、様々な計画の企画立案を指します。計画は「何のために」「誰が」「いつまでに」「何を」「どのようにするのか」を具体的に定めたものでなければなりません。

②ドゥ（D/実行）

計画を立て、十分な検討を行ったら、迅速な実行が求められます。危機感や緊張感は実行のスピードと密接な関係にあり、危機感や緊張感が強いほど実行のスピードが早くなります。危機感や緊張感の欠如は、スピード感の欠如につながります。

■No. 27 葬祭営業強化業務

1. 葬祭営業の使命

(1) 与えられた目標の達成

営業とは、自分に与えられた目標をいかに達成するか、そこに営業の使命は集約されます。

(2) 葬儀関連商品の販売

営業スタッフは、自社商品の良さを熟知し、あらゆる方法と手段により販売に結びつける使命を持ちます。

(3) 自社とお客様双方の利益を考慮

営業スタッフは、自分が所属する会社を代表し、自社とお客様双方の利益を考えたうえで、対応する使命を持ちます。

(4) 顧客情報管理による継続的な利用の働きかけ

営業スタッフは、企業存続の根本であるお客様に対し、適切な情報管理と利用（購入）を働きかける努力を継続的に行う使命を持ちます。

2. 葬祭営業の果たす役割

(1) 待ちの姿勢から攻めの姿勢に転換する

葬儀業界において、営業専任者を置くところが非常に多くなっています。こうした状況の中、葬儀は待っているだけで受注できることが不可能になると考えられます。早急に、待ちの姿勢から攻めの姿勢へ転換することが求められています。

(2) 季節波動の影響を最小限に食い止める

一般に葬儀は、秋から冬の時期に施行のピークを迎え、春から夏に閑散期を迎えています。こうした季節波動に大きく左右され、売上の波も季節波動に合わせて不安定なものになっています。営業活動を充実させることにより、繁忙期は葬儀件数を可能な限り増やし、閑散期には市場占有率を高める努力をして、季節波動の影響を最小限に食い止めます。

（３）リピート利用の喪家様情報を管理する

最近は以前と異なり、リピート利用の喪家様による葬儀売上の占める割合が高い葬儀社が増えています。こうしたリピート利用の喪家様情報は、営業部門が的確に管理する必要があります。リピート情報の的確な管理無くして、リピート売上はあり得ないのです。

（４）葬儀以外のリピート利用を促進する

喪家様のリピート情報を売上に変えるのは、戦略的な活動をする営業部門です。葬儀や法事のようにリピート率の高い商品は、的確に情報を管理し、その情報に合致した営業活動を行えば、高い確率でリピートすると考えられます。

３．営業活動の業務分類

（１）情報収集業務

情報収集業務とは、自社商圏内の動向や競合他社の営業内容などの情報を集め、的確な行動につなげるための業務です。商圏内の動向については、自社の取引先の担当者から話を聞き、競合他社の営業内容については、各社のホームページを入念にチェックします。

（２）新規開拓業務

新規開拓業務とは、自社商圏内の地域に対してポスティングや訪問営業などの業務を指します。新規開拓業務で大事なことは、訪問営業の件数を増やすことと同時に、見込み案件発見の歩留まりを高めることです。なお、新規開拓業務は、各営業スタッフが単独で行う場合と、他のスタッフの応援を得て行うローラーセールスとがあります。

（３）定期訪問業務

定期訪問業務とは、これまでに自社を葬儀等で利用したお客様のところを、定期的に訪問する業務を指します。葬儀後のアフターフォローを皮切りに、新盆やお彼岸、故人様の命日などに訪問するのが一般的です。こうした訪問により、法事や新たな葬儀などの見込み案件を発見することが可能になります。

（４）見込案件追求業務

見込み案件追求業務とは、新規開拓業務や定期訪問業務などにより発見された見込み案件に対する、受注を目指した非常に重要な業務です。見込み案件の追求は、見込み案件リストなどを作成し、見込み度ランクにおけるABC分析を行ったうえで計画的に行います。

■No. 3 1 地震災害対策業務

1. 地震災害対策業務に対するスタッフの心構え

(1) あらゆる手段を講じて生き延びます

わたくしたちは、地震や津波などの災害において、あらゆる手段を講じて生き延びることを考えます。そして、生き延びることで、お客様の命や他のスタッフの命を救うことができることを再認識します。

(2) お客様の命を守ります

わたくしたちは、お客様の身の安全を確保することは、サービス業にとって大きな役割と考えます。そして、お客様の満足や高い評価は、万が一の災害時においても安全が確保されるという、安心の上に成り立つものであることを自覚します。

(3) 一人の犠牲者も出さない強い意志を持ちます

わたくしたちは、一人の犠牲者も出さないために、災害に対してどのように備えればよいのか、災害発生時に各自が何をすればよいのかを真剣に考えます。そして、会社やスタッフの強い意志は、災害対策の基本であることを心に刻みます。

(4) 災害発生時のパニックを防ぎます

わたくしたちは、地震や火災においてお客様がパニックを起こさないよう、どのような状況においても冷静な対応を心がけます。そのために、普段から防災のための訓練を行い、災害発生時において自分自身がパニックに陥らないよう適切に対処いたします。

2. 地震災害に対する備え

(1) 災害発生時の役割分担

①防災本部 本部長

<役割>

防災本部は災害発生時本社に設置され、本部長は社長が務めます。本部長は、災害発生時にすべての指揮命令権を持ち、重要事項の最終決定を行います。

②情報管理班

<役割>

情報管理班は、地震などの災害発生後に、周辺の状況や交通情報などの情報収集を迅速に行うとともに、本社や葬祭ホールなどの被害状況の把握を行います。

避け、原則として徒歩で避難します。車から離れるときは、カバンやアタッシュケースに車検証や保険証券、その他貴重品を入れ、ドアはロックせずにキーは付けたままで車から離れます。

5. 情報の収集や安否確認

(1) 情報の収集とお客様への情報提供

① テレビやラジオ、インターネットからの情報収集

地震発生後の停電を想定し、スマートフォンやタブレットから、地震に関連した情報を入手します。また、同時にインターネットの公式サイトからの情報を入手して活用します。SNS等での情報入手は、情報の信憑性を十分に確認のうえ行動に移します。

② スタッフからの情報の一元化

地震発生後に各現場で作業に当たるスタッフからの情報は、すべてが防災本部に入るよう、情報の入手と指揮命令を一元化します。こうすることで、すべての情報が一か所に集められることになるため、正確な状況把握と防災本部の適切な判断が可能になります。

③ お客様への情報提供

防災本部などで一元的に入手した正確な情報は、お客様の精神的な動揺やパニックの発生に十分配慮したうえで、必要と思われる情報をお客様に提供します。また、お客様に情報を伝える際にスタッフは、ハンドスピーカーなどを使い、はっきりと大きな声で、すべての人に聞こえるように話します。お客様に不安を与えないよう、慌てずに冷静な話し方を心がけます。

(2) スタッフに対する安否確認

① 出勤スタッフの安否確認

地震発生当日の勤務表などにより、出勤しているスタッフを把握し、出勤スタッフすべての安否確認を行います。そして、勤務しているスタッフを一か所に集めたうえで、対面での安否確認を行います。外出中のスタッフについては、スマートフォンの通話やラインなどで安否を確認します。

② 休日スタッフの安否確認と参集人員の把握

地震発生当日に休んでいるスタッフを勤務表などで把握し、スマートフォンの通話やラインで安否確認を行います。安全が確認されたスタッフに対しては、会社や葬祭ホールなどへの参集が可能か否かを確認し、参集可能な人員と参集予想時刻を個別に把握します。

中電灯がない場合は、携帯電話などのライトを活用します。「暗闇の中、歩き回るのは危険です。その場で待機してください」と言い、さらにガス管が破損しているとガスに引火する恐れがあるので、「ガス漏れしている恐れがありますので、絶対にライターで火をつけないでください」と言って、ライターの火で周囲を照らすようなことは絶対にしないよう注意を促します。

＜言葉＞

「暗闇の中、歩き回るのは危険です。その場で待機してください」

「ガス漏れしている恐れがありますので、絶対にライターで火をつけないでください」

③差し迫った危険から直ちに逃げます

天井板や空調機械が落ちてきそう、重い什器が倒れてきそう、などの差し迫った危険を確認したら、直ちにその場から逃げます。

④負傷者の有無を確認します

周囲の状況を確認したら、「皆様の近くに、何かの下敷きになっている方や、怪我をされている方はいらっしゃいませんか」と、できるだけ大きな声で負傷者の有無を確認します。何かの下敷きになっているような人がいたら、周囲の人と協力をして助け出します。怪我をしている人がいるようであれば、それぞれの人の怪我の状況を把握し、必要に応じて応急手当を行います。

＜言葉＞

「皆様の近くに、何かの下敷きになっている方や、怪我をされている方はいらっしゃいませんか」

⑤パントリーなどで使っている火を消します

地震の揺れが収まったら、転倒した什器や割れたガラスの破片などに注意して、パントリーなどで使用している火をすべて消します。可能であればガスの元栓を閉めます。

（２）お客様に対する避難誘導

①自分が誘導スタッフであることをお客様に知らせます

避難誘導を開始する前に、「わたくし、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」「これより、わたくしが責任を持って、皆様を安全な場所へと誘導いたします。どうぞ、ご安心ください」と言って、お客様に自己紹介し、自分が避難誘導を担当するスタッフであることを落ち着いて案内します。

＜言葉＞

「わたくし、〇〇（会社名）の〇〇（名前）と申します」

「これより、皆様を安全な場所へと誘導いたします。どうぞ、ご安心ください」

②避難する人数が多い場合は、何班かに分けます

避難する人の数が多く、自社スタッフの人数にも余裕がある場合には、誘導する人たちを何班かに分けます。各班に誘導責任者を配置し、それぞれの班の誘導と人命救助に全