

# < 葬儀サービスマニュアル 詳細全目次 >

<b>第1部 葬儀サービスの基礎</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>13</b>
<b>第1章 葬儀サービスの意味と役割</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>13</b>
<b>1. 葬儀サービスって何ですか?</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>13</b>
(1) 心遣いを形にしてお客様の満足度を高める	
(2) サービスは葬儀の重要な商品	
<b>2. 葬儀に満足度が高いサービスが必要な理由</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>14</b>
(1) 満足度の高いサービスが作る良いイメージ	
(2) 葬祭ホールや葬儀社の名前が人々の記憶に刻まれる	
(3) 信頼度の高まりによる利益の確保	
(4) 適正な利益確保は事業発展の好循環につながる	
<b>3. お客様に満足を提供する葬儀サービスとは</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>15</b>
(1) 親切で優しくて、感じの良いサービス	
(2) 何でも気軽に訊ける葬儀サービス	
(3) 礼儀正しくて対応が早く、丁寧な葬儀サービス	
(4) お客様が支払う料金よりも高い満足度の葬儀サービス	
<b>4. お客様が不満に感じる葬儀サービスとは</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>16</b>
(1) 施設や葬祭スタッフに清潔さが感じられない葬儀サービス	
(2) 事務的で温かみを感じられない葬儀サービス	
(3) 無神経で雑な葬儀サービス	
(4) 「できません」「していません」を連発する葬儀サービス	
<b>第2章 葬祭スタッフの正しい身だしなみ</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>17</b>
<b>1. 身だしなみについての考え方</b> ・・・・・・・・・・・・・・・・	<b>17</b>
(1) 葬祭スタッフに求められる正しい身だしなみとは	
(2) 葬祭スタッフの身だしなみを良くすることのメリット	
(3) お客様の印象を良くする身だしなみとは	
<b>2. 男女別に見た身だしなみを良くするポイント</b> ・・・・・・・・	<b>19</b>
(1) 男性葬祭スタッフの身だしなみを良くするポイント	
(2) 女性葬祭スタッフの身だしなみを良くするポイント	
(3) こんな身だしなみは要注意	
<b>3. 男女別身だしなみチェックポイント</b> ・・・・・・・・	<b>23</b>
(1) 男性葬祭スタッフ用チェックリスト	
(2) 女性葬祭スタッフ用チェックリスト	
<b>第3章 葬祭スタッフの正しい言葉遣いと正しい話し方</b> ・・・・・・・・	<b>24</b>
<b>1. 敬語の種類とそれぞれの使い方</b>	
(1) 葬儀サービスにおける尊敬語の意味と使い方	
(2) 葬儀サービスにおける謙譲語の意味と使い方	
(3) 葬儀サービスにおける丁寧語の意味と使い方	
<b>2. 葬儀接客基本用語と「ていねい敬語」の使い方</b> ・・・・・・・・	<b>26</b>
(1) 葬儀接客基本用語とその意味について	

(2) お客様に好印象を持っていただく「ていねい敬語」などの使い方

### 3. 葬祭スタッフのお客様への話し方と、お客様からの話の聞き方・・・30

- (1) 葬祭スタッフのお客様への話し方
- (2) 葬祭スタッフのお客様からの話の聞き方
- (3) こんな話し方と話の聞き方は要注意

## 第4章 お客様に好印象を持っていただく電話対応とは・・・33

### 1. 葬儀サービスにおける電話対応の概要・・・33

- (1) 葬祭スタッフが知っておくべき電話の特性
- (2) お客様からかかってきた電話の正しい受け方
- (3) お客様などにかける電話の正しいかけ方

### 2. こんな電話対応は要注意・・・35

- (1) 事務所などで見かける要注意な電話対応
- (2) 携帯電話の使用で見かける要注意な電話対応

### 3. 電話対応における場面別の基本用語・・・37

- (1) 事務所の電話に出たときの最初の言葉
- (2) お客様からご家族が亡くなったことを聞いたとき
- (3) お客様から、そちらにお葬式をお願いしたいと言われたとき
- (4) お客様に複数の質問をさせていただくとき
- (5) お客様の氏名、住所、電話番号をたずねるとき
- (6) 携帯電話からかけてこられて、お客様の声がよく聞き取れないとき
- (7) 葬儀を依頼されたお客様に、重要項目の確認をするとき
- (8) 葬儀施行前の喪家様宅に電話をかけるとき
- (9) 会話が終了してお客様との電話を切るとき
- (10) お客様の携帯電話にかけたとき

## 第5章 葬儀サービスにおける接客基本動作・・・39

### 1. 葬儀サービスの基本となる葬祭スタッフの正しい立ち方・・・39

- (1) 気をつけの姿勢での立ち方
- (2) 待機の姿勢での立ち方
- (3) 葬祭スタッフの「してはいけない」立ち方

### 2. 葬儀サービスの基本となる葬祭スタッフの正しい歩き方・・・41

- (1) 正しい姿勢での歩き方
- (2) 葬祭スタッフの「してはいけない」歩き方

### 3. 様々な場面で必要となる葬祭スタッフのお辞儀の仕方・・・42

- (1) お客様を迎えるときなど使う会釈の仕方
- (2) お客様に敬意を伝える敬礼の仕方
- (3) 最大限の気持ちを表す最敬礼の仕方
- (4) 霊柩車のお見送りなどの使う合掌最敬礼の仕方

### 4. 葬祭スタッフのイスへの座り方・・・45

- (1) 男性葬祭スタッフのイスへの座り方
- (2) 女性葬祭スタッフのイスへの座り方

<b>5. お客様への名刺の渡し方と、お客様からのいただき方</b> . . . . .	<b>46</b>
(1) お客様への名刺の渡し方	
(2) お客様からの名刺のいただき方	
(3) いただいた名刺の正しい扱い方	

## **第6章 お客様のご案内方法と飲み物の出し方** . . . . . **49**

### **1. お客様のご案内の仕方** . . . . . **49**

- (1) 化粧室などのご案内の仕方
- (2) お客様の先導の仕方
- (3) お客様の荷物の持ち方
- (4) バッグなどの荷物を持ったときのご案内の仕方

### **2. お客様への飲み物の出し方** . . . . . **52**

- (1) お客様に飲み物を出すときの入室方法
- (2) お客様への飲み物の出し方
- (3) 飲み物を出した後の退室方法

### **3. 車イスのお客様に対するご案内の仕方** . . . . . **54**

- (1) 車イスの構造と取り扱い方法
- (2) 車イスのお客様への基本的な対応方法
- (3) 車イスでの段差の上がり方

## **第2部 葬儀サービスの場面別概要** . . . . . **59**

### **第7章 葬儀事前相談業務の概要** . . . . . **59**

#### **1. 葬儀事前相談業務の概要** . . . . . **59**

- (1) 葬儀事前相談（以下、事前相談）とは
- (2) 事前相談を行うお客様のメリットとは
- (3) 事前相談を行う葬儀社のメリットとは
- (4) 事前相談対応を行う際の葬儀社の注意点とは
- (5) 事前相談のお客様に対する心理分析
- (6) 事前相談対応業務で相談スタッフが心がけること

#### **2. 電話による事前相談への対応方法** . . . . . **67**

- (1) 事前相談電話への対応方法
- (2) お客様が不満に感じる事前相談電話対応とは

#### **3. お客様の来社や来館による事前相談対応の仕方** . . . . . **69**

- (1) 会社や葬祭ホール玄関でのお出迎えの仕方
- (2) 応接室でのお客様対応の仕方
- (3) お客様への飲み物の出し方
- (4) お客様への相談内容のたずね方
- (5) お客様の話をメモするときの注意点
- (6) お客様にご葬儀などの説明をするときの注意点
- (7) お客様に見積書を渡すときの注意点
- (8) お客様に好印象を持っていただく、事前相談のまとめ方と見送り方

### **第8章 遺体搬送業務及び遺体安置業務の概要** . . . . . **76**

#### **1. 遺体搬送業務の概要** . . . . . **76**

(1) 遺体搬送業務とは	
(2) 遺体搬送業務の一般的な手順	
(3) 遺体搬送業務におけるお客様満足のポイント	
<b>2. 遺体安置業務の概要</b>	<b>79</b>
(1) 遺体安置業務とは	
(2) 遺体安置業務の一般的な手順	
(3) 遺体安置業務におけるお客様満足のポイント	
<b>第9章 葬儀受注打ち合わせ業務の概要</b>	<b>82</b>
<b>1. 葬儀受注打ち合わせ業務の概要</b>	<b>82</b>
(1) 葬儀受注打ち合わせ業務とは	
(2) 葬儀受注打ち合わせ業務における重要なポイントとは	
<b>2. 葬儀受注打ち合わせ業務における喪家様宅への訪問マナー</b>	<b>83</b>
(1) 喪家様宅玄関先でのマナー	
(2) 喪家様宅玄関の上がり方	
(3) 喪家様宅和室でのお焼香の仕方	
(4) 喪家様宅における和室と洋室での礼儀作法	
<b>3. 葬儀受注打ち合わせ業務の一般的な手順</b>	<b>88</b>
(1) ご遺族ご親族に挨拶して、死亡診断書を確認する	
(2) 喪主様や故人様の基本情報を聞き取る	
(3) 葬儀規模や場所、日時を決定する	
(4) 祭壇などの葬儀内容を決定する	
(5) 見積書の提出や打ち合わせ内容の確認をして喪家様宅を辞去する	
<b>第10章 喪家様宅での納棺旅支度業務の概要</b>	<b>95</b>
<b>1. 納棺旅支度業務の概要</b>	<b>95</b>
(1) 納棺旅支度業務とは	
(2) 納棺旅支度業務の一般的な手順	
<b>2. 納棺旅支度業務におけるお客様満足のポイント</b>	<b>100</b>
(1) ご遺族ご親族の状況を見て、納棺の儀を開始する	
(2) 旅支度の説明は分かりやすく、装着品の受け渡しは両手で行う	
(3) 故人様には優しく丁寧に触れる	
(4) 温かみを感じられる言葉遣いと動作を心がける	
<b>第11章 故人様の移動業務とお寺院のお出迎え業務、及び葬儀施行準備業務の概要</b>	<b>102</b>
<b>1. 故人様の葬祭ホールへの移動業務の概要</b>	<b>102</b>
(1) 故人様が喪家様宅を出発するまでの一般的な手順	
(2) 葬祭ホール玄関での故人様お出迎え業務	
(3) 葬祭ホールへの故人様移動業務における、お客様満足のポイント	
<b>2. お寺院へのお出迎え対応業務の概要</b>	<b>104</b>
(1) お寺院お出迎え業務の一般的な手順	
(2) お寺院お出迎え業務における、お寺院満足のポイント	
<b>3. 葬儀施行前準備業務の概要</b>	<b>107</b>

- (1) 葬儀施行前準備業務の一般的な手順
- (2) 葬儀施行前準備業務における、お客様満足のポイント

**第12章 葬儀告別式の施行及び、お別れの儀と出棺業務の概要** . . . . . 109

**1. 葬儀告別式施行の概要** . . . . . 109

- (1) 葬儀告別式の流れ
- (2) 葬儀告別式施行業務における、お客様満足のポイント

**2. お別れの儀と出棺業務の概要** . . . . . 112

- (1) お別れの儀と出棺業務の流れ
- (2) お別れの儀と出棺業務における、お客様満足のポイント

**第13章 葬儀会食サービスの概要** . . . . . 117

**1. 葬儀会食サービスの実務** . . . . . 117

- (1) サービストレイの正しい持ち方とお辞儀の仕方
- (2) お皿やグラスなどの正しい持ち方
- (3) お客様のお迎え、料理や飲み物のサービス、取り皿の交換などの具体的な方法

**2. こんな葬儀会食サービスは要注意** . . . . . 120

- (1) サービストレイを「わしづかみ」して持つ
- (2) 友達言葉で同僚スタッフを呼ぶ
- (3) 忙しいときに葬祭スタッフが会場内を走る
- (4) グラスに指を突っ込んで、まとめて下げる

**第14章 葬儀クレームへの対応方法** . . . . . 121

**1. 葬儀クレームの概要** . . . . . 121

- (1) 葬儀クレームとは
- (2) 葬儀クレームの種類

**2. 葬儀クレームへの対応方法** . . . . . 121

- (1) 葬儀クレームへの初期対応のポイント
- (2) クレーム対応に求められる葬祭スタッフの言葉遣い
- (3) クレーム対応における葬祭スタッフの話し方
- (4) クレーム対応における葬祭スタッフの良い態度と良くない態度

**3. クレーム対応の実践的な方法とよく使われる言葉** . . . . . 125

- (1) 電話で伝えられたクレームへの対応方法
- (2) メールで送信されてきたクレームへの対応方法
- (3) 葬儀施行現場で大声で怒っているお客様への対応方法
- (4) クレームの謝罪でお客様の自宅や会社を訪問するときの注意点
- (5) クレーム対応でよく使われる言葉

**第3部 葬儀サービスの場面別実務（葬儀場面別 実務マニュアル）** . . . . . 133

**第15章 電話による事前相談対応業務** . . . . . 133

- 場面1 相談スタッフがおお客様からの電話を受ける
- 場面2 葬儀費用の内訳についてお客様に説明する
- 場面3 お客様に葬祭ホールへの来館をお勧めする
- 場面4 お客様と来館の日時を約束する

## 第16章 葬祭ホールへ来館されたお客様への事前相談対応業務・・・・・・・・・・138

- 場面1 事前相談のお客様を葬祭ホールの玄関でお迎えする
- 場面2 玄関で出迎えたお客様を応接室へご案内する
- 場面3 応接室でイスを引き、お客様に座っていただく
- 場面4 お客様にお茶やおしぼりをお出しする
- 場面5 お客様に相談内容をたずねる
- 場面6 お客様に家族葬のメリットについて説明する
- 場面7 お客様に家族葬の注意点について説明する
- 場面8 お客様に「もしものとき」の対応について説明する
- 場面9 お客様に不明な点がないかをたずねて相談業務を終了する
- 場面10 お客様を葬祭ホール玄関でお見送りする

## 第17章 遺体搬送依頼電話への対応業務・・・・・・・・・・149

- 場面1 ご家族を亡くされたご遺族から電話を受ける
  - 場面2 ご遺族に亡くなられた方のお名前等をたずねる
  - 場面3 ご遺族に病院や病室番号、お帰り先などをたずねる
  - 場面4 ご遺族から聞いた内容を復唱して電話を切る
  - 場面5 病院看護師の方から遺体搬送依頼の連絡を受け、必要事項をたずねる
  - 場面6 お迎え時間や看護師の方のお名前を聞いて電話を切る
- ※参考帳票 搬送電話受付票

## 第18章 遺体搬送業務及び遺体安置業務・・・・・・・・・・157

- 場面1 ナースステーションに向かい、看護師の方に挨拶する
- 場面2 ご遺族に挨拶をしてから搬送準備を始める
- 場面3 故人様をベッドからストレッチャーに移動する
- 場面4 病院内を移動して遺体搬送車に向かう
- 場面5 病院スタッフに挨拶をして搬送先へ出発する
- 場面6 故人様のご自宅に到着して安置場所を確認する
- 場面7 故人様を安置する際の方角について、ご遺族に説明する
- 場面8 遺体搬送車からストレッチャーを引き出し、玄関で担架の状態にする
- 場面9 安置場所に到着し、故人様を担架から布団に移動する
- 場面10 故人様にドライアイスの処置をさせていただく
- 場面11 ドライアイスの処置を終え、枕飾りを設置する
- 場面12 喪主様から順番にお焼香をしていただく
- 場面13 次回訪問の約束をして喪主様宅を辞去する

## 第19章 葬儀受注打ち合わせ業務・・・・・・・・・・171

- 場面1 喪主様宅の玄関でチャイムを押して返事を待つ
- 場面2 喪主様宅の玄関で挨拶をして上がらせていただく
- 場面3 和室の部屋で故人様にお焼香をさせていただく
- 場面4 喪主様にお焼香をさせていただいたお礼を言う
- 場面5 喪主様を確認してから、ご遺族に挨拶を述べる
- 場面6 死亡診断書の確認と死亡届の説明をする
- 場面7 故人様や喪主様などの基本情報についてたずねる
- 場面8 葬儀についての希望などを喪主様にたずねる
- 場面9 故人様の生前の人柄などを喪主様にたずねる

## 第20章 喪家様宅での納棺旅支度業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・195

- 場面1 納棺の儀、開始の挨拶をして故人様に合掌する
- 場面2 ご遺族ご親族に旅支度の説明をする
- 場面3 たて結びの説明をしながら故人様に足袋を履かせていただく
- 場面4 故人様に脚絆と手甲を着けていただく
- 場面5 故人様をお棺に安置し、頭陀袋を故人様の胸の上に置く
- 場面6 故人様の手に数珠を掛け、お棺に天冠を入れていただく
- 場面7 お棺の中に杖と編み笠、草履を入れていただく
- 場面8 故人様に経帷子を掛け、副葬品をお棺に入れていただく
- 場面9 故人様にドライアイスを処置してから、お棺のフタを閉めていただく
- 場面10 故人様に向かって合掌をしてから納棺の儀を終了する

## 第21章 葬祭ホールへの故人様移動業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・206

- 場面1 故人様を喪家様宅から遺体搬送車へ移動する
- 場面2 お見送りの方々に挨拶してから葬祭ホールへ出発する
- 場面3 葬祭ホール到着後、お棺を棺台車にのせて式場へ向かう
- 場面4 故人様を祭壇に安置し、ご遺族ご親族にお焼香をしていただく
- 場面5 ご遺族ご親族を親族控室へご案内する
- 場面6 親族控室でご遺族ご親族にお茶をお出しする

## 第22章 お寺院のお出迎えと控室対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・213

- 場面1 葬祭ホールの玄関でお寺院を出迎えて挨拶をする
- 場面2 お寺院の荷物を丁寧にお持ちする
- 場面3 お寺院を式場に案内して祭壇回りを見ていただく
- 場面4 お寺院を式場から導師控室へ案内する
- 場面5 導師控室でお寺院に自己紹介をして名刺をお渡しする
- 場面6 導師控室でお寺院にお茶とオシボリをお出しする
- 場面7 導師控室でお寺院にお菓子をお出しする
- 場面8 お寺院に挨拶をしてから導師控室を退室する

## 第23章 葬儀施行前の準備業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・222

- 場面1 受付をされる方々に受付業務の説明をする
- 場面2 受付をされる方々に不明な点がないかを確認する
- 場面3 ご遺族ご親族を式場へ案内して喪主様から座っていただく
- 場面4 会葬のお客様を葬祭ホールの玄関で出迎える
- 場面5 会葬のお客様を記帳台から受付へ案内する
- 場面6 会葬のお客様にお茶をお出しする
- 場面7 会葬のお客様に葬儀開式を案内する
- 場面8 会葬のお客様を葬儀式場へ案内する
- 場面9 会葬のお客様を葬儀式場内前方の席へ案内する
- 場面10 車イスのお客様に、車イスから葬儀式場のイスに座っていただく

## 第24章 葬儀施行業務及び葬儀運営業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・233

- 場面1 ご導師が入場し、一同合掌をもってお迎えする
- 場面2 司会者が葬儀告別式の開式を案内する
- 場面3 弔辞をされる方をマイクの前へ案内し、マイクスタンドの高さを調節する
- 場面4 司会者が弔電を拝読し、葬祭スタッフが祭壇に奉呈する

- 場面 5 喪主様のお焼香とご遺族ご親族のお焼香を案内する
- 場面 6 会葬のお客様のお焼香が終わり、ご導師が退場する
- 場面 7 喪主様のご挨拶を司会者が案内する
- 場面 8 司会者が葬儀告別式の終了を案内する

## 第 25 章 お別れの儀及び出棺業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 242

- 場面 1 お別れの儀準備のため、参列の皆様にもロビーでお待ちいただく
- 場面 2 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
- 場面 3 ご遺族ご親族にお別れの花をお渡しする
- 場面 4 喪主様にご承諾いただき、お棺のフタ閉めを行う
- 場面 5 ご遺族ご親族の手でお棺のフタが閉められ、一同が合掌する
- 場面 6 ご遺族ご親族に、お位牌やご遺影などを丁寧にお渡しする
- 場面 7 お棺をのせた棺台車を霊柩車の後方へ移動する
- 場面 8 お棺を霊柩車に安置し、バックドアを閉めて合掌する
- 場面 9 喪主様を霊柩車の助手席に案内し、乗車をしっかりとサポートする
- 場面 10 出棺に際し、一同霊柩車に向かい合掌にて見送る

## 第 26 章 葬儀関連の会食サービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 253

- 場面 1 会食会場入り口でお客様を出迎え席へ案内する
- 場面 2 お客様の席へ新しいグラスをお持ちする
- 場面 3 お吸い物をサービスした後で、空いた皿をお下げする

## 第 27 章 葬儀クレームへの対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 257

- 場面 1 注文した供花が出ていなかった、というクレームがお客様から伝えられる
- 場面 2 お客様から伝えられたクレーム内容を事務所へ戻って確認する
- 場面 3 供花の手配ミスが判明したため、お客様に謝罪する
- 場面 4 クレームのお客様宅へ葬祭責任者と共に訪問する
- 場面 5 供花手配ミスの謝罪と解決についての提案をお客様に伝える
- 場面 6 提案了承のお礼とクレームの再発防止についてお話しする
- 場面 7 お礼の挨拶をしてから、お客様宅を辞去する

## 第 28 章 葬儀後の喪家様対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 265

- 場面 1 請求書持参のため葬儀後の喪家様宅へ電話をする
- 場面 2 喪家様宅へ何う日時を電話で約束する
- 場面 3 喪家様宅を訪問し玄関で挨拶する
- 場面 4 故人様にお線香をあげさせていただいた後で、ご請求書をお渡しする
- 場面 5 喪家様に困り事がないかをたずねた後で、喪家様宅を辞去する
- 場面 6 葬儀後の喪家様から、葬儀代金の値引きを要求される
- 場面 7 特別な理由なしに値引きができないことを説明する
- 場面 8 約束の期日が過ぎても振り込みがない喪家様宅へ電話をかける
- 場面 9 振込ではなく、集金に伺いたい旨を喪家様に伝える
- 場面 10 集金に何う日時を喪家様と電話で約束する
- 場面 11 葬儀代金集金のため喪家様宅を訪問し、玄関で挨拶をする
- 場面 12 急な出費があつて葬儀代金が払えないと喪家様から言われる
- 場面 13 葬儀代金を分割にしてほしいという要望のため、返事を保留して会社へ戻る
- 場面 14 分割払いの支払い確認書に署名捺印をいただき、喪家様宅を辞去する

## 巻末 完全解説 和室の導師控室における「お寺様へのお茶の出し方」・・・・・・・・・・ 281