

「もしも」の広場

特集号



私たち北九州葬祭業協同組合が、

消費者である皆様に

もっとお葬式のことを

わかってもらいたいとの想いをこめて

「もしもの広場」を発行して3年、

11号まで継続してまいりました。

今回12号を発行するに当たり、

これまでとはやや趣を変え、

組合員が葬祭業に携わっていく中で感じている

近年の葬儀の変化や、

皆様が葬儀を考えた時、実際に執り行ったりする上で

必要なことがらなどについて、

組合員の率直な思いを伝える

内容とさせていただきます。

皆様にとってより良いお葬式とはどのようなものか、

是非ご一読いただきたいと思えます。

なお、この内容は全組合員対象に行った

調査(平成24年7月)を元に構成しております。

設問 1

葬儀は昔と今では変化しているか？
また、どのような変化を感じているか？

設問1：葬儀は昔と今では変化しているか？ また、どのような変化を感じているか？

回答項目	回答数	比率
A 変わった	26	67%
B 変わらない		
C わからない	2	5%
D 過去のことを知らない	9	23%
E 過去のことを忘れた		
未回答	2	5%
回答総数	39	

葬祭業に関わる多くの者が葬儀の変化を感じています。

具体的な変化として寄せられた声で大多数を占めたのは、「葬儀規模が小さくなった」というものです。昔と比べ「近所とのつながりが希薄になり、近隣の方々の参列が減ったこと」「家族だけで送りたい」という希望を受け、勤

務先等の関係においては弔問を見合わせる事が多くなったことなどが考えられます。さらに没年齢が上がることに伴って、故人の生前のお付き合いが少なくなり、友人・知人の参列が減っている。喪主自体も退職していて付き合いが少なくなっているという事も理由でしょう。つまり、故人とのつながり・遺族とつながりのある外部の方々の参列が少ない葬儀が増えているのです。

「お客様の宗教観の変化・宗教離れ」という変化を指摘した組合員もいます。「無宗教での葬儀を希望され、葬儀の形式・形態が変わった」というもの。あるいは「宗教者との付き合い方がわからない」といったこともあります。以前なら宗教者をよく知る家族・親族や近所の方がいて、葬儀はもとよりそれ以後のことについても助言してくれたものでした。前述の葬儀の縮小化にも関わって、そうした助言者が入らない葬儀になっていとも言えます。「うちには信心がないから、宗教と切離れ

た生活になっている」とおっしゃるお客様も増えましたが、仏壇や神棚などが家にあればそれだけでも日常生活と宗教はつながっている訳です。日々の生活の中でどのように宗教と関わって生きていくのが皆様にとっての課題かもしれません。

「葬儀社のサービスが過剰になってきている」という変化も挙げられました。「遺族の人たちが本来担うべき役割まで葬儀社が代行してしまっている」という点、「祭壇のデザインが結婚式のようになっていく」となど、何のための葬儀なのか、誰のための葬儀なのかという原点を見つめなおす必要があるそうです。

葬儀そのものの変化以外にも、事前相談など葬儀社とのつながりが早い時点から始まるようになったことや、インターネットを使って葬儀社とのつながりができるようになったなど、お客様と葬儀社との接点が昔とは異なってきているという意見もありました。



設問 2

遺族にはどのような姿勢（気持ち）で葬儀に臨んでほしいか

設問 3

葬儀社員はどのような姿勢で葬儀に臨むべきか

設問2：遺族にはどのような姿勢（気持ち）で葬儀に臨んでほしいか

回答項目	回答数	比率
A 葬儀社に全てお任せ	1	3%
B 宗教観を大事にして欲しい	15	38%
C 人付き合いを大切にして欲しい	22	56%
D 遺族の要望を明確にして欲しい	15	38%
E 故人との想いでを大切にして欲しい	27	69%
F 好きなようにすればいい	3	8%
G わがままを言わないでほしい		
H お金のことだけ心配してほしい		
未回答		
回答総数	39	

設問3：葬儀社員はどのような姿勢で葬儀に臨むべきか

回答項目	回答数	比率
A 全てをお任せしてもらう	2	5%
B 宗教観を大事なお葬式	5	13%
C 人が多く集まるようにする	1	3%
D 言われた通りにする	4	10%
E 故人と家族の思い出をたいせつにするため話を聞く	21	54%
F プラン通りに進める	2	5%
G 決まった通りに話を進めるしかない	1	3%
H 売上のことを気にかける	6	15%
未回答	4	10%
回答総数	39	

この2つの問いへの最多回答は「故人と家族の間の思い出を大切にすること」というキーワードで括られるものでした。葬儀の打ち合わせの際に、お客様と葬儀社とで、どのような葬儀を作っていくのかのイメージはできるだけ共有されなければなりません。そして、そのイメージは

故人の人生（生き方）をご遺族から聞き出すことでしか作れません。故人が多くの方々に関わりながら生きてこられたのなら、その関わった方々とお別れの意味も葬儀には必要になってくるでしょう。葬儀をきっかけに、故人の知り合いの人たちと遺族との今後のお付き合いについても考

えた葬儀を企画しなければなりません。あるいは、家族との時間をとでも大切にしたい方であるのなら、葬儀においても家族の想いが前面に出る式になるように私たちが努力します。

どのような場合においても、故人と遺族の思い出・故人の人生を聞き取りながら、その思い出を大切にできる葬儀を作っていきます。また故人と過ごす最後の時間にたくさんの思い出を掘り起こしてほしい、それが私たちの気持ちです。

「全てを葬儀社任せにしないでほしい」という回答には、葬儀の現状が象徴されています。お客様が葬儀に関する知識不足、葬儀社側の過剰なサービス、それらが相俟って葬儀社への依存度が増しているのでしょうか。しかし、葬儀の主体は故人と遺族。わからないことがあれば遠慮なく葬儀社・担当者へ尋ね、受身ではなく能動的に葬儀に臨んでいくことも必要ではないでしょうか。

「規模や様式にこだわらない」という意見も葬儀の現状を表しています。以前なら世間体にも配慮すべきとの考えが多く出されたでしょうが、最近では故人や遺族の想いが反映される式を作る

ことが重視されていて、葬儀社員もその意識で対応していることは「思い出を大切に」とのところで述べたとおりです。

「喪主だけでなく遺族・親族の意見も大切にすべき」との意見もありました。このことは葬儀そのものよりも、葬儀後の様々なトラブルを回避するために必要であると思います。しかし、現実には葬儀打ち合わせの時間は限られており、その中で遺族・親族全員の思いや意見を聞き取ることは不可能です。事後のトラブルを避けるためには、事前にどのようなお別れ・葬儀をするかということと併せて、葬儀の後、どのように手続きを進めるかといったことについても、あらかじめ家族・親族で話しておくことが必要だと考えます。

「葬儀を通して、残った者が改めて生きること」を考える場であってほしい」という回答もありました。残った者とは遺族だけではなくありません。私たち葬儀社員も亡くなった方のお姿、その生き方・生き様をご遺族から聞き、生きることの意味を日々問い返しています。葬儀とは生きていく者にとっても大変重要なものであるのです。

設問 4

葬儀の打ち合わせを行う際に、一番気をつけるべき点は何か

設問4：葬儀の打ち合わせを行う際に、一番気をつけるべき点は何か（複数回答）

回答項目		回答数	比率
A	マナー	12	31%
B	言葉使い言葉使い	13	33%
C	自分の服装自分の服装	2	5%
D	態度態度	8	21%
E	言われた通りにやること		
F	短時間でおわらせること		
G	プランの説明をすること	6	15%
H	売上が幾らかを考慮すること	2	5%
I	プラン内に収まるように説得すること		
J	お寺がどこなのかを確認すること	1	3%
K	故人と打合せをする人との関係	4	10%
L	遺族の関係や仕事先	4	10%
M	故人の履歴	2	5%
N	割引制度の利用の有無	1	3%
O	施工スケジュール	3	8%
P	顧客との対話	16	41%
Q	知人や友人関係	1	3%
未回答		2	5%
回答総数		39	

選択肢に挙げた回答項目は、全て打ち合わせに必要なものですが、その中でも一番重視しているものを問いました。短い打ち合わせ時間の中でお客様が何を大事にしているかということを知っていたかどうかという趣旨です。

調査の結果、葬儀社が一番大事にしていることは「顧客との対話」でした。先にも述べたように、お客様との対話を通してしか葬儀のイメージの共有はできないということがその理由であることはご理解いただけます。「対話」の次に「マナー・言葉遣い」を重視して

いるとの回答が多いのは、「対話の手段・技術として」という意味だと解されます。いずれにしても、喪主・遺族の方とのお話し無しには葬儀のことは何も決められない、十分な対話無しには納得のいく葬儀は作り出せないということに尽きると思います。しかし、対話をするための打ち合わせ時間は本当に限られたものでしかありません。遺族の想いを対話からしっかりと受け止めようとしても、それが不十分になることもあり得るのです。そうであるなら、時間に余裕があるときに十分な対話しておくことが大変重要であることはお分かりいただけると思います。「時間に余裕のあるときの対話」とは、事前の家族・親族での話であるし、葬儀社との事前相談に他なりません。



設問 5

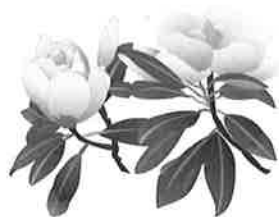
「葬儀はいくらでできるか」との質問に
どのように回答するか?

まとめにかえて

「葬儀はいくらでできるか?」

この質問は多くのお客様から寄せられます。費用の問題は葬儀をする上で大変重要な要素であることが良くわかります。この質問への真摯な回答は「簡単には答えようがない」というものです。これは何もお客様の質問をはぐらかすということではありません。当初より述べているように、「どのような葬儀をしたいのか」というイメージをお客様と共有しない限りは、その費用も具体的に説明できないからです。お客様との対話の中で、葬儀の形式の希望や規模、宗教者との付き合いの状況など様々な条件・事情をきちんと把握した上で、初めてお答えできる質問なのです。この質問に対して、「どのような葬儀をお考えですか?」と逆に質問するという回答が多いのはそれが理由です。お客様の希望も聞かず「〇〇円ででき

ます」と簡単に答えたり、「積立さえしていればそれで葬儀ができます」などと言ったりすることは「まやかし」であるということがわかっていただけたかと思えます。



今回の調査からわかることは、葬儀社は「故人・遺族が主役となる葬儀を施行する」ことを以前よりも強く考えているということです。このことは、「お客様がどのような葬儀をしたいのか」といった意見や考えを聞き取り、できる限りに反映させようとしている」と言い換えることができます。したがって、その意見や考えがより具体的であればあるほど、より良い葬儀を創り上げていくことが

できるのではないのでしょうか。もちろん、葬儀が日常的ではない一般の方に「葬儀の具体的なイメージを持って」と言っても、それはかなり難しいことでしょう。そこで、家族・親族でいろいろと話し合い、未解決な部分や不明な点については葬儀社に相談していけば具体的なイメージも持ち易くなると思います。葬儀の前に頼りになる葬儀社は、葬儀のときにはより一層役立つ葬儀社なのです。



北九州葬祭業協同組合

事務局 株式会社イフケア北九州内
北九州市小倉南区葛原5丁目4番20号



0120-207-995

編集責任者：戸高 正郁 編集者：角田 周一・原田貴之・有門 奈美・松田 伸二 編集事務局：神田 紀久男

■組合加盟社

・(株)阿部光林社	tel.093-641-3333	・(有)積善社	tel.093-321-4418
・(有)公益社	tel.093-245-0204	・(有)曾根葬儀社	tel.093-471-6376
・(株)光善社	tel.093-761-2559	・(有)中村組葬儀社	tel.093-941-1411
・(有)小倉丸喜	tel.093-931-4626	・(有)博善社	tel.093-921-1291
・(株)小宮	tel.093-661-4444	・(有)行橋造花店	tel.0930-22-1507

気になっていることがありましたらご連絡下さい。
事前相談承っております。

ご意見などがありましたらお電話で受け付けております。