

最後のお別れに最高のおもてなしを 葬祭業は究極のサービス業



おもてなし経営のポイント

- ❖ 「ニューヨークに花を届けてくれますか？」絶対にNOと言わない
- ❖ 人生の夢や目標をみなで応援する「ゆめ塾」
- ❖ 東日本大震災、想像を絶する状況でまっとうできた社会への役割

経営理念と企業文化

葬儀で顧客に不利益を与えない 人の最期にかかわる高貴な仕事

「死」はすべての人に必ず訪れる。親しい人を失うのは辛く悲しいものではあるが、故人を偲び、気持ちを新たにすることで、残された者にとって葬儀は必要不可欠な儀式である。株式会社清月記は、その「最後のお別れ」を、おもてなしの心を持って支える会社だ。代表取締役の菅原裕典氏は、父の実家が営む葬祭業を小学生のころから手伝ってきた。1985年、菅原氏は25歳で清月記を創業。以来、地元宮城で葬祭業を営んでいる。仙台では後発ながら、北関東以北ではトップク

ラスとなるまでに成長している。

菅原氏は、「葬祭業は人の最期にかかわる高貴な仕事。究極のサービス業です」と言う。「葬儀でお客さまに不利益を与えない」という信念を貫き続け、会社を運営してきた。

菅原氏が社員に常々伝えているのは「聞き上手になること」。顧客が葬儀を依頼するのは、親しい人が亡くなった直後であり、ほとんどの場合は、故人に最も近い人が具体的な内容を決定することになる。当然、心の平静を失っていることが多い。よって、冷静に葬儀内容を検討してもらえよう、じっくりと相手の話に耳を傾けることが大切だと考えている。

同社は、「絶対にNOと言わない」ことを徹底している。一度限りの葬儀を

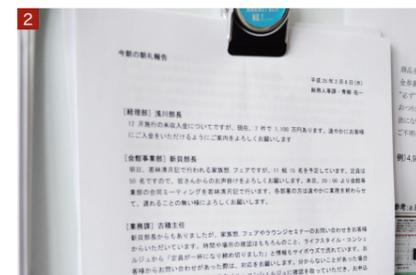
心残りなく執り行なうため、希望はすべて聞き入れる。要望に対して、「検討します」、「できません」は言わないのである。「ニューヨークに花を届けてくれますか？」という問い合わせにも、答えは「イエス」である。「故人が好きだった桃を手配して欲しい」との要望を受け、社員が岡山県まで探しに行って提供したこともある。菅原氏は、NOと言った瞬間、仕事の限界が決まってしまうと考えている。

社員の意欲・能力向上

人生の夢や目標の実現に向けたトレーニング

清月記の社員は経営理念を共有し、行動方針に則りながら仕事に努めている。取り組みの一つが毎朝の朝礼だ。経営理念、目標、行動指針を記した「アフターメーション」を冊子にし、365日、休まず唱和している。同冊子は全社員が毎日、携帯する。また、菅原氏が自ら、全拠点の全社員に対して方向性を示すメッセージを発信している。それは直ちに明文化され、業務で朝礼に出席できなかった社員にも配信される。

また、日々の業務とは別に、社員一



写真[1]: 震災直後から半年間の対応が記録された本。過酷な現場の中でも、死者への尊厳を忘れずに奮闘する社員の様子が書かれている。

写真[2]: 毎日の朝礼の内容は午前中に文字に起こされる。出席ができない社員もこれを読むことで内容を共有できる。

写真[3]: ゆめ塾の様子。社員同士でそれぞれの人生の夢を話し合う。目標の立て方や問題解決の方法など、実現に向けてトレーニングをする場である。

写真[4]: 「ライフスタイル・コンシェルジュ」は、晩年の生活をより豊かにするために、趣味や資産運用など、あらゆる相談に乗るサービスだ。

地域・社会との関わり

震災直後も全社一丸 故人の尊厳を守る

2011年3月11日、日本にとって忘れられない出来事が発生した。東日本大震災。宮城県に位置する清月記も多大な被害を受けた。自社内の対応だけでも必死だったはずである。

しかしそのような中、清月記は葬祭業としての役割をまっとうした。状況を見越し、当日の午後4時の時点で、1,000本の棺を四国の業者へ発注。葬祭業大手の備蓄棺が100本程度であることを考えると、桁違いの本数である。清月記は、震災2日目の3月13日から、宮城県内の各遺体安置所に棺を提供し続けることができた。

震災後しばらく、火葬しきれない遺体は土中に仮埋葬していたが、3月末で自衛隊は仮埋葬作業から引き揚げるようになった。代わりに引き受けたのが清月記の社員たちである。同年5月には、仮埋葬した遺体を掘り起こし、遺族とともに火葬まで立ち会った。故人の尊厳を重んじる清月記だからこそ、震災直後も全社一丸となり、迅速に対応することができたのである。

「ご遺体は可能なかぎりきれいにし、ご遺族がお顔を見られるようにしよう」と、仮埋葬時から多くの社員が会社に泊まり込みで対応した。「どんな状況で亡くなられても、ご遺体を守らなければいけない」と、菅原氏は語る。想像を絶する状況を体験しても、耐えきれず辞めた社員は一人もいない。



写真・左: 朝礼の様子。経営理念、目標、行動指針を記した「アフターメーション」を冊子にし、365日、休まず唱和している。

会社概要

- ・法人名: 株式会社清月記
- ・代表者: 菅原 裕典 代表取締役
- ・所在地: 宮城県仙台市宮城野区日の出町2-5-4
- ・設立年月: 1985年3月設立
- ・ホームページ: <http://www.seigetsuki.co.jp/>

- ・事業内容: 総合葬祭業 (葬儀に関する情報提供と相談業務、葬儀全般の企画・運営、生花・返礼品販売と配送、各種法要引受、仏壇・仏具販売、ケータリングフードサービス)
- ・社員数: 正規180名、パート・アルバイトなど140名