

「不安に寄り添う」サービスを！

昨年(2023年)の年間死亡者数は161万人を超えるなど「多死社会」の到来で、「終活」に代表されるようなエンディングビジネスには追い風が吹いています。経済産業省の「特定サービス産業動態統計調査」によると、葬儀業の年間取扱件数は2023年に50万件を超え、過去最多となりました。一方で、同年の葬儀業界の市場規模は過去最高だった2017年と比べ約3%縮小しており、コロナ禍をきっかけにした少人数での家族葬やネット葬儀など簡素な葬儀スタイルの需要拡大による料金の低価格化、大手葬儀社による徹底した効率化や出店攻勢、数少ない成長ビジネスへの異業種からの参入など、経営環境は厳しさを増しています。そのような業界の大きな変化の中で、古き良きものを残し、効率化とは逆行した、遺族に常に寄り添うサービスを提供したいとの思いをもった葬儀社が、2024年11月、岐阜市内に誕生しました。



あいあい葬儀社
 代表 **大野 淳平**さん

葬儀社としての原点

「葬儀の時はみんな不安なんです。この業界に20年以上勤めているわたくしでさえ、父の葬儀のときは非常に不安でした。そんな不安を少しでも解消することが、葬儀社の一番大事な仕事だと思っています。」こう語るのは、大野淳平さん、四十三歳。

大野さんは高校卒業後、映写技師などの仕事を経て、創業130年を超える葬儀社に入社。10年間は下積みの日々が続き、「葬儀社の仕事は非常に幅広く、覚えなければいけない事が多いんです。皆さんによく目にしていただく通夜、告別式の取り廻し以外にも、葬儀の設営準備や棺、霊柩車、火葬場等の手配、お花など各種業者とのやり取りなど、葬儀が執り行われるまでは葬儀の現場監督のような立ち位置です。さらに葬儀後の香典返しや法要等の案内のお手伝い、場合によっては相続の相談に乗ったりもしています。」

あわせて、各宗派についての知識や葬儀社の人間としてのお寺さんやご遺族へのことは遣い、所作など、先輩が手取り足取り教えてくれる時代ではなかったため、ついて、見て、覚えていきました。また、先輩からは、「葬儀社は葬儀の主役ではない。主役は当家の

方とお寺さんだ」ということを教えられました。

そのような環境で勤めるなかで、大野さんは葬儀社の仕事に非常にやりがいを感じるようになりました。「非常にリピーターの多い葬儀社だったので、お客様の90%以上がリピーターの方でした。一度担当させていただいたお客様が、『前回の葬儀の時に大野さんに親切にしていたので、すごく不安が和らぎました』などとおっしゃって、わたしを頼ってくださるのは、とてもうれしかったです。」大野さんはおっしゃいます。そのようなお客様の声が、大野さんのやりがいの源になっていました。

効率化への違和感

やりがいを感じて葬儀社の仕事に従事していた大野さんに大きな転機が訪れます。勤めていた葬儀社が大きな葬儀社の傘下に入るこ



とになったのです。「経営体制が変わって、仕事のやり方にも大きな変化がありました。今までは一人の担当が故人の病院へのお迎えから法要などが終わるまで、ずっと寄り添って対応してきました。それが新しい体制になってから、送迎はAさん、打合せはBさん、葬儀当日の対応はCさんといったかたちで、場面ごとに担当が変わるようになったのです。お客様は何か分からないか、不安なのか分からないうちで葬儀と向き合っているの、不安や疑問が湧いてきたときに何でも聞ける存在として隣に常にいる担当者の存在は、非常に大きいと思っています」寄り添うサービスとお客様との関係に充実感を感じていた大野さんにとって、新しい体制での葬儀のやり方は、お客様に提供するサービスの質が落ちていくような感覚でした。実際に新しいやり方でやっていく中で、リピーターのお客様から「前回と変わったよね」と言われるようになってきました。ここでは自分の望む葬儀をお客様に提供できないと強く感じ、独立して自分の想いを実現する会社「あいあい葬儀社」を設立することを決意しました。

「不安の解消」をめざして

新しい会社のコンセプトは、「お

客様(ご遺族)は不安の中にいる」

ことを前提にして、お客様に「わかりやすい料金プラン」(金額面での不安を解消)と、「寄り添った対応」(何か疑問や不安があった際に、常に隣にいろる存在である)でお客様の不安を解消すること。『料金については、実際に葬儀業界の中で、『家族葬は30万円から』との広告をよく目にしますが、30万円では葬儀をできないことが多いです。30万円の中には葬儀場までのご遺体の移送が入っていないかったりするので、追加料金が発生することがざらにあります。実際に家族葬でも平均100万円以上かかっているというのが、調査の結果でも出ています」そんな業界の背景を踏まえ、あいあい葬儀社では、プランの料金体系はシンプルかつ明瞭に、心をかけてお客様に提案しています。「当社は式場を持たず固定費を圧縮しているの、お客様にコストを抑えたプランの提供ができます。また、可能な限りお客様に選択していただく機会を減らし、本当に必要なものだけを盛り込んだプランを提供しているの、お客様への追加料金はあまり発生しないのです」

これが、あいあい葬儀社のひとつの特徴である「わかりやすい料金プラン」です。「寄り添った対応」については、

担当が最初のお問い合わせ時点から最後までずっと寄り添って対応することはもちろん、大手の葬儀社だと相談などしたいときにコールセンターでの対応に回されるなど事務的な対応になっているのに対し、あいあい葬儀社ではお客様とLINE等で密接につながっており、葬儀中はもちろん、葬儀後も様々なお問い合わせに対応できる体制を取っています。実際にお客様からは多くの感謝のメッセージをいただいております。不安を少しでも解消できたのだなと実感できる機会にもなっています。

また、お寺さんの施設を使った葬儀を提案するのもあいあい葬儀社の特徴です。「お寺さん、和尚さんとのつながりは、何よりもご遺族の方の心のケアにつながると思っています。昔は地域のお寺さんが檀家さんの不安を解消するなど地域でのコミュニティができていたのですが、今はそのあたりが希薄になっています。そんな古き良きものを残したいんです」あいあい葬儀社は色々なアプローチで、お客様の不安を解消していきます。

「不安の解消」のその先へ

そんな大野さんの想いを具現化したあいあい葬儀社には、先々実現したい明確なビジョンがあります。「葬儀場で祭壇を設けてとい

うイメージが皆さんの頭の中にあります。わたしたちは葬儀に決まった形はないと思っています。例えばバイク好きの方の葬儀をバイクに囲まれたガレージでやってもいいと思ってるんです。故人の方の想いに寄り添い、ご遺族の方が『あの人がいいよね』って言う葬儀がいいですね。ご自宅でも最期を迎えたいと希望される方が多いと思っているので、ご自宅での、故人の人らしい葬儀をお手伝いできることが私の理想です」あいあい葬儀社は、不安に寄り添い、解消することを超えて、故人やご遺族に喜んでもらうサービスの提供に向けて、今後も邁進していきます。

