

Webサイト「お葬式準備室」と連動させた 葬祭プランナー(事前相談員)育成システム 重要性増す「事前相談」のノウハウを伝授

神奈川こすもすグループ (株)オートルリーブ

《横浜市鶴見区》

http://osousiki-j.jp/

「事前相談」に求められる プランニング能力を学ぶ

直葬・シンプル葬の専門ブランド「火葬のダビアス」のチェーン展開など、新しい葬儀ビジネスモデルの普及を通じて業界の地位向上に注力する(株)神奈川こすもす(本社川崎市川崎区、社長清水宏明氏)。同社では、グループ会社として(株)オートルリーブ(社長清水晶子氏)を設立し、一般消費者向けのWebサイト「お葬式準備室」と連動させた事前相談員(葬祭プランナー)育成システムをスタートさせた。

「火葬のダビアスのネットワークをとおして、葬儀社さんが抱える悩みや問題点、さまざまな情報が蓄積されてきました。そのなかで目についたのが『事前相談のや

り方は誰に相談すればいいの?』ということでした」と清水宏明氏。「事前相談」という、比較的最近定着したサービスは、これといった定型がなく、各社が独自の手法で行なうなかで「本当にこのやり方で効果があるのか」と悩んでいる葬儀社が多いのだという。そうした葬儀社を対象に、事前相談の必要性と効果、具体的なノウハウを提供するとともに、「葬祭プランナー」としてWebサイト「お葬式準備室」上で情報を紹介し、消費者と葬儀社のよりよい“出会い”を演出する。

「昨年、葬儀事情の視察に行ったフランスで、葬祭ディレクターの上級職として葬祭プランナーがあることを知り、これは日本でも必要な職能なのではないかと考えたのがきっかけです」(清水宏明



(株)オートルリーブ
代表取締役
清水晶子 氏

■(株)オートルリーブの概要

所在地/横浜市鶴見区豊岡町29-6
連絡先/0120-096-562
設立/2011年9月
代表者/清水晶子

氏)。事前相談の場では、葬儀のディレクション能力よりも、お客様の要望を具現化するプランニング能力が求められる。今後ますます事前相談のニーズが高まるなかで、そのノウハウを体系的に学ぶことができるシステムは、葬儀社にとって大きな力となるだろう。

Webサイトの写真・動画は プロを起用した本格志向

オートルリーブの事前相談員育成システムは、「入門セミナーを受講し、事前相談員として登録」「Webサイト用写真・動画撮影」「Webサイトに情報掲載」という流れになる。

入門セミナーでは、「事前相談をいかにマーケティング戦略に活用するか」からはじまり「お葬式準備室の概要」「葬祭プランナーの心得」「事前相談のテクニック」

図表 登録プラン

<p>プレミアムプラン 月額 17,500円</p> <p>研修 動画 写真 詳細情報の掲載</p>	<p>すべてのサービスがセットになった、いちばんお得なプランです。高品質のインタビュー動画は、人的魅力を余すことなく訴求できます。</p>
<p>スタンダードプラン 月額 10,000円</p> <p>研修 写真 詳細情報の掲載</p>	<p>研修・写真撮影・Webでの情報掲載までを含んだ簡易プランです。</p>
<p>無料プラン 基本情報の掲載</p>	<p>事前相談員のお名前・所在エリアなど、基本的な情報のみ掲載します。その他のサービスはご利用できません。</p>



Webサイト「お葬式準備室」では希望エリアから登録葬祭プランナーの写真と動画を閲覧し、選ぶことができる。

などを学んでいく。去る7月26日に、神奈川県「こすもす川崎会館」(川崎市川崎区)で開催された「第1回事前相談入門セミナー」では、13時~17時30分の4時間半にわたって講義が行なわれた。

「マーケティングに関する少々むずかしい講義もありますが、事前相談のテクニックだけを学んでも上手いかないし、間違った方向に進んでしまう可能性もある。なぜそれが必要なのかという部分から理解していただく必要があるのです」と語るオートルリーブ社長の清水晶子氏は、これまで年間1,000件以上の事前相談に携わり、“喪家の想いを具現化する”サポートを行なうスペシャリストである。

入門セミナーの受講者は「登録葬祭プランナー」として認定され、セミナー翌日にはWeb用の写真・動画撮影を実施。基本的に、この2日間がセットになっている。プロのカメラマンを起用した写真撮影では、有名アイドルなども手がけるスタイリストやヘアメイクが、葬祭プランナーとして好ましいスタイルをつくりあげる。

「写真撮影用というだけでなく、

7月26日に開催された「第1回事前相談入門セミナー」の様子

普段からどんな服装をしたらいいかもアドバイスをします。事前相談で接客するということはお客様から見られるということ。自分を磨くためのきっかけにってもらえれば」と清水晶子氏。

動画撮影では、プロの撮影クルーを起用し、インタビュー形式で「自社紹介」から「葬祭業をはじめた動機」「葬祭プランナーとして心がけていること」などを収録。個々人の人間性も垣間見ることができる内容となる。

撮影された写真と動画は、各葬祭プランナーが自社に持ち帰っての二次使用も可能だ。

■ 選ばれる相談員になるためのパーソナルブランディング

撮影された写真と動画は、Webサイト「お葬式準備室」にアップロードされ、誰でも閲覧することができる。消費者は希望エリアから登録葬祭プランナーを選択し、専用コールセンターに連絡して紹介を受ける。

「登録葬祭プランナーには、入門セミナー以降もさまざまなセミ



▲プロの撮影クルーを起用したインタビュー動画の撮影風景



▲写真撮影ではプロのカメラマン、スタイリスト、ヘアメイクが“いちばん輝いている自分”を創造する

ナーを受講できる機会を提供します。そのなかで、たとえばグリーンケアのセミナー受講者は、Webサイトでも『グリーンケアの知識あり』と表記することでアピールにもつながりますし、消費者としても選びやすくなります」(清水晶子社長)

登録においては「無料プラン」、月額1万円の「スタンダードプラン」、月額1万7,000円の「プレミアムプラン」を用意(図表)。先の撮影費用などもここに含まれる。

「お葬式準備室に登録されることが、葬祭プランナーのステータスとなり、パーソナルブランディングにつながればいい」と清水晶子社長。今後も入門セミナーは随時開講し、年内に50人の登録を目指しているという。

— 今後の開催日程 —

- 事前相談員入門セミナー
 - 第2回： 8月30日
 - 第3回： 10月25日
 - 第4回： 11月12日
- 相談員撮影会
 - 第2回： 8月31日
 - 第3回： 10月26日
 - 第4回： 11月13日