

2008. 3. 14

799

葬祭サービス技術競う

四日市市で 従業員がクレーム対応 業界が全国大会



葬儀利用者が申し立てるクレームに応じる「葬祭コーディネーターコンテスト」＝四日市市安島の四日市都ホテルで

【四日市】葬祭サービスの内容や価格について、利用者への十分な情報提供を目指すための「葬祭コーディネーターコンテスト」が十三日、四日市市安島の四日市都ホテルで開かれた。全国八ブロックから予選を通過した八人が参加し、接客技術を競った。

全国五十五の葬祭事業協同組合でつくる「全日本葬祭業協同組合連合会」（事務局・東京）の青年部が主催。葬祭サービスのトラブルを回避し遺族に納得した葬儀を行ってもらうべく、二十一～四十歳代でキャリア三十一年の従業員を対象に四年前から開催している。今回中部ブロックからは「ふじや本店」（三重）が参加した。

コンテストは、父親の葬儀の要主とその叔父が、葬儀後、供花に名前がなかったことや、見積金額と請求金額の違い、葬石業者などから頻りに電話があることについてクレームを申し立てるといった設定で行われた。所定の十分以内で、言葉遣いや身振りのほか、クレームに対して的確かつ誠意ある対応ができていたかを、開催会社の事故処理拒

当番や消費者協会などの大人が審査し、最優秀賞には近畿ブロック「加納」の中山雅治さんが選ばれた。

同連合会青年部前会長の金沢義和さん（右）は「第一線で働く従業員の輝く場をつくることで今後の業界全体の発展につなげていきたい」と話していた。

（安藤）