

650-8571 神戸新聞社 文化生活部

利用者への応対向上を

葬祭業者の初のコンテスト開催

家族の葬儀は済ませたものの、サービス内容や料金が納得できない。利用者からのこんな不満に応えるために、葬祭業者でつくる全日本葬祭業協同組合連合会(東京都千代田区)が、加盟各社の社員を対象にした初めての全国規模の「葬祭コーディネーターコンテスト」を福岡市で開催した。コンテストには、全国八ブロックの予選を通過した男性十二人が参加。回復の見込みのない父を持つ息子二人が、近親者のみで行う「家族葬」について業者に事前相談する設定で行われた。



全日本葬祭業協同組合連合会が初めて行った全国規模の「葬祭コーディネーターコンテスト」＝福岡市のホテル

福岡

中に「故人」の思いも取り入れた形などを提案した。最優秀賞に選ばれたホクセイ(三重県桑名市)の中川敬一さんとは、「心掛けているのは、お客様の側に立った応対。今の葬祭業はまだまたサービス業になつてはならないと思う。一流ホテルのような、細かな所まで行き届いたサービスが目標」と話していた。

公正取引委員会は、昨年七月にまとめた葬祭サービスに対する調査報告書で、「消費者による適切な選択のために必要な情報が十分に提供されることが特に重要」と指摘した。これに対し、同連合会青年部会長の益沢義和さんは「お客様の話を十分に聞き出して認識の差を埋めることが必要。コンテストは優秀ではなく、自分に足りないものに気付いてもらうことに意味がある」と、今後も継続していく考えだ。

最近、家族葬を希望する人が増えた。しかし、葬儀や困惑を感じる親類や知人の十五分間の中で、家族葬

列でできなかったことに不満を感じ、参加者は所定の十五分間の中で、家族葬

列でできなかったことに不満を感じ、参加者は所定の十五分間の中で、家族葬