

清月記

株式会社 清月記

葬儀打合せにタブレットを活用し、顧客満足度を向上 様々なバリエーションを提示し、顧客がイメージする理想の葬儀を具現化

東北最大手の葬儀社 清月記。ご遺族の要望をかなえる遺族主導の葬儀を目指し、葬儀運営を営んでいる。同社は、顧客満足度向上のために葬祭ディレクターにタブレットを配付。「Handbook」で各種祭壇、棺、ギフト、料理写真を配信し、たくさんの写真の中からご遺族の理想に近い葬儀を選択いただけるしくみを構築した。

POINT

- ✓ 様々なバリエーションの写真により希望葬儀イメージを具現化
- ✓ 生花選びの段階から、葬祭場仕上りイメージを顧客と共有
- ✓ 紙カタログの用意されていない商品も選択可能に



花の種類、色、量、レイアウトの異なる様々な写真から選択できるようになった。

User Profile



株式会社 清月記
一級葬祭ディレクター
業務部 部長
西村 恒吉 氏
にしむら こうきち

株式会社 清月記

所在地：〒983-0035 仙台市宮城野区日の出町2-5-4

会社概要：1985年に設立された総合葬祭業を営む東北最大手の企業。「人は亡くなるとう月に行く」との言い伝えがあり、その月に行く記念すべき清い場所をつくりたいという思いから「清月記」と名付けた。

職員数：250名

導入時期：2014年12月

URL：http://www.seigetsuki.co.jp



シンプルに伝える、スマートに伝える

Handbook



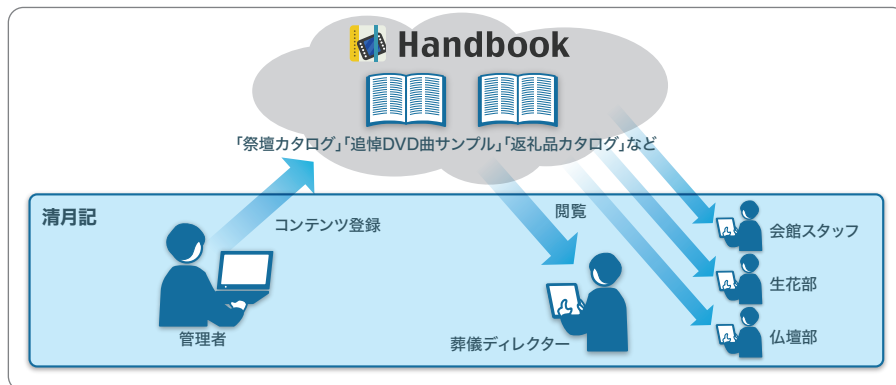
葬儀満足度向上のために タブレット導入を検討

今年30周年を迎える清月記では、創業時より遺族の要望をかなえる遺族主導の葬儀を目指し、葬儀運営を営んでいる。しかし、顧客の多くは葬儀にあまり馴染みがなく、どのような葬儀にしたいのかというイメージをしっかりと持たれていない。そこで同社は、遺族の要望をより明確化し、具現化するためにタブレットを活用した葬儀提案を検討した。「『急な出来事なので、葬儀屋さんにお任せするしかない』ということではなく、お客様が心から満足していただける葬儀にしたいのです」と西村氏は話す。

タブレット導入にあたり、西村氏は当初、システム会社に提案を求めたり、冠婚葬祭専用システムの導入を検討したが、いずれも高額で、且つ構築してみないと社員が使いこなせるかどうか判断がつかなかった。清月記には葬儀提案を行う30名の葬祭ディレクターがいるが、20～50代まで、年齢層は幅広い。また、お客様の悲しみに寄り添えるホスピタリティの心を持った社員を優先的に採用していることから、ITが苦手な社員も多い。そこで、自社に合ったソフトがないかインターネットで探したところ、直感的に操作ができる「Handbook」を見つけ、さっそくトライアルを開始した。

「Handbook」トライアル 5日目で本番利用を開始

実際にトライアルしたところ、「Handbook」は簡単に操作できることがわかった。「これならば我が社の葬祭ディレクターでも活用できる」と確信し、トライアル開始から4日間で、「祭壇カタログ」「追悼DVD曲サンプル」「棺カタログ」「会館アクセス」「返礼品カタログ」などの10以上のブックを作成した。そして、トライアル5日目には、「Handbook」を本契約に切り替え、葬祭ディレクター全員にiPadを配付して、本番利用



を開始した。

葬儀打ち合わせに Handbookを活用

「Handbook」は現在、葬祭ディレクター全員が活用している。葬儀の打ち合わせの際に、まずどの葬儀会館にするかを決定いただく。その際には清月記の各会館のアクセス、地図が掲載された「会館アクセス」ブックを使用する。次にホール、祭壇を決めていただく。その際は、顧客の宗教、規模感、嗜好などに合わせて「清月記白木祭壇」「会館洋型祭壇」「社葬・大規模葬儀」ブック他から写真を選択する。続いて「棺カタログ」ブックから棺を選び、「返礼品カタログ」でギフトを選択、最後に「一乃庵」ブックで料理を決める。紙カタログでは生花の色違いなどを見ることができなかったが、花の色や量、レイアウトの違う様々なバリエーションの写真をHandbookで配信することにより、顧客はイメージを具現化できるようになった。また、顧客のイメージが固まったら、生花部に「xx写真のレイアウトで、但し胡蝶蘭はグラジオラスに」というより明確なレイアウト指示が可能となった。

紙カタログにない商品も 選択可能に

「返礼品」や「棺」には、高級な商品や個性的な

商品があるが、あまり量が出ない商品はメーカーが紙カタログを用意しないケースも多い。紙カタログのない商品はこれまで顧客に紹介ができなかったが、「Handbook」であれば、写真を配信するだけで紹介が可能となり、顧客の選択肢の幅を広げることができるようになった。実際に、「Handbook」のみに掲載している商品を多数お買い求めいただいている。

会館スタッフにも 「Handbook」の活用が広がる

葬祭ディレクター以外にも「Handbook」の活用は広がりつつある。かつて各会館の40名のスタッフにWindowsタブレットを配付し、ファイル共有サービスなどでファイル共有を試みた経緯があったが、あまり活用されていなかった。そこで、この会館スタッフのWindowsタブレットにも今回Handbookをインストールし、受付案内などでの利用を開始した。Handbookを入れたおかげで、このWindowsタブレットも徐々に活用が進んで来ているという。さらに最近では仏壇部より、「Handbook」を利用したいとの要請があり、仏壇部で扱う仏壇、位牌、仏具を紹介できるブックを現在西村氏が制作しているという。「今後は会館の控え室のパノラマコンテンツの『Handbook』への配信なども検討していきたい」と西村氏は語る。清月記の「Handbook」の活用は、更なる展開を遂げようとしている。



アステリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井 1-47-1 NTビル10F
Tel : 03-5718-1250 E-Mail : handbook@asteria.com
WEB : <https://handbook.jp/>