

会話から築く「信頼関係」

すべてはお客さまのために。前職で培った経験を活かし、凡事徹底で、お客様へのご対応にあたっていく。それが私の大切になっている想いです。

葬祭業を始める前は、アパレル店員として10年以上キャリアを重ねてきました。店長として、よりお客様に喜んでいただくために行なっていたのは、スタッフたちとの壁をできる限り取り払い、お店をより良くするための意見を交わすことでした。

やがてアパレル会社に大きな変革が起き、転職することに。

「ずっと接客業をしてきたからには、死ぬまでお客様と関わる仕事がしたい」

そんな気持ちをもって仕事を探し始め、最初に応募したが、たかはし葬儀社だったんです。面接に行くと、社長をはじめとしたスタッフの間には笑顔が溢れていて、

とても素敵な職場だと感じ、入社を決めました。

現在は司会や霊柩車の運転、祭壇の飾り付けなどの業務に当たっています。働いてみて意外に感じたのは、お客さまは悲しみの感情だけを抱かれているわけではない、ということでした。

もちろんほとんどの場合、ご遺族様は悲しみを抱えられています。

そのうえで、「残された者として頑張らない」という前向きな気持ちで伝わってくるのです。

ご遺族様の複雑な心境を知ってから、ご遺族様とお話する際は、「どれだけ安心していただけるか」を念頭において接しています。

前職での経験を活かしながら、息子や友人のように接することで、心を開いていただき、ご遺族様がお話をしやすい雰囲気をつくっているんです。

先日、「私の大切にしている想いが伝わった」と感じたとても嬉しい出来事がありました。

あるご葬儀でのことです。当日は、こちらの想定を遥かに超えた参列者様がいらつしやり、香典返しの数が不足してしまいそうな状況が発生しました。

「大丈夫です」「私がなんとかしますから、待っていてください」とご遺族様にお声をかけ、代替案を考えたり、発注をかけたりと奔走。

結果、香典返しに不足が起きることはなかったのです。加えて、無事ご葬儀を終えたタイミングで、喪主様を務められていた方から「高橋さん、本当にありがとう」とお礼の言葉をいただきました。

また参列された方からも「今日はお疲れ様、いろいろとありがとうね」とねぎらいの言葉をかけていただきました。

今、たかはし葬儀社は成長の最中で、今後はスタッフの増員や会館の増設も計画されています。会社として成長すれば、きっとお客様へ提供できるサービスの質も上げていけるはずです。

一方で、仕事は経験を重ねていくと、どうしても慣れが発生してしまうものもあると思います。

会社としての変化。自分の経験の増加。

環境は変化していきますが、これからも「お客様のために」という、前職の頃からの信念がぶれることはありません。

お客さまからいただく感謝の言葉を胸に、これからも頑張っていきたいですね。



The Philosophy of TAKAHASHI SOUGISHA

あなたと共に生きる

Akio Takahashi