

喪主様、ご遺族様を主人公に

もっと深くお客様に寄り添いたい。それが、葬儀業界へ入った原点にある想いです。

以前は飲食店の店長として働いていました。マネジメントや調理に携わっており、回転率を重視するお店だったことから、お客さまと接する時間はごくわずかでした。そんな日々を送る中で、「今まで培ってきた接客の技術で、もっと深くお客様に寄り添いたい」という漠然とした想いが湧いてきたのです。

転職となったのは身内に不幸が生じたことでした。

人はいつか死ぬ。だったら、できるときにチャレンジをしよう。

そうして飲食業界を辞め、葬儀社に入社したんです。

念願の葬儀の仕事に就いてからは、充実した日々を送りました。

しかし居住地から勤務地まではかなり遠く、またコロナ禍によって家内が職を失ってしまった関係もあり、転職を決意したのです。

その後、いくつかあった葬儀社からたかはし葬儀社を選んだのは、会社のビジョンが明確に定まっていたからです。

そのビジョンは自分が将来在りたい姿を体現しており、「この会社でなら今までの経験を活かせるのではないか」「お客さまに真摯に向き合っているのではないか」と感じたんです。

社長からも「当社のビジョンを叶える人材となつてほしい」と言っていたとき、入社を決めました。

前職から多くの現場を経験し学んだのは、葬祭業界ならではの接客でした。

喪主様へ深い接客をするのは当然のこと。けれど、その周囲におられるご遺族様にもしっかりと気を配り、安心していただく必要があるのです。

そうして最後、棺の蓋を閉めるとき、ご遺族様に故人様とのけじめをつけていただく。

晴れやかなお別れができるかどうか、私たちに求められている力なんです。

以前担当させていただいたご家族のお話です。

打ち合わせを交わす中、喪主様の娘様が目を真っ赤にして涙を流されていることに気がつきました。その様子は何度お会いしても同じだったのです。

娘様はきっと今も深い悲しみの中にいる。

そう直感した私は、娘様の悲しみに区切りをつけていただくと考えました。

そこで、事前にお名前を伺い、出棺前のお別れの場面で喪主様だけでなく、故人様のご兄妹のお名前を読み上げ、棺に花を入れていただいたんです。

参列者の方々は娘様の状況を解られていたんでしょね。

最期の瞬間は皆様も涙を流され、ご遺族様からは「ありがとう」という言葉をかけていただきました。

喪主様、そしてご遺族様を主人公としたお式。私が大切にしていきたい想いが形となった式でした。

たかはし葬儀社はこれから、大きく成長していくはずですよ。

そのときには、飲食店時代のマネジメントや教育の経験を活かして、会社に貢献していきたいと思っています。

自分の頭でお客様への最適な対応を判断できる人材を育てていけたら嬉しいですね。



The Philosophy of TAKAHASHI SOUGISHA

あなたと共に生きる

Koichi Nakajo