



自分の葬儀は簡素で良い。
でも、家族の葬儀はちゃんとしてあげたい。
知り合いの葬儀にも参列したい。

そんなシニア層の気持ちを踏まえて、
葬祭事業者は
どのようなサポートができるのか。



柴田典子氏の葬儀事前相談におけるコミュニケーションノウハウ研修

【葬儀事前相談】による “顧客獲得力”向上講座

過去12回開催の
好評セミナー
受注率を高める
【葬儀事前相談】の
進め方を
リニューアル!

事前相談が苦手な方、これから力を入れていきたい葬儀企業対象

事前相談で将来顧客を掴むためのお客様の状況に即した機会の活用と情報提供ノウハウとは!?
プロモーションの流れの中に置いたとき、対象ごとの接点創出と対応が可能となる!

ご案内

超高齢社会に突入した現在、葬儀の準備期間の長期化が自ずと進み、家族や自分の行く末を考える葬儀相談の件数が各地で増えています。とくに高齢者だけの夫婦世帯や老々介護の親子世帯、そして単身世帯の高齢者の多くが「将来への不安」を抱えており、その悩みを解消できる事前相談の活用とスキル向上は、これからの葬祭事業者に求められる必須のテーマといえます。

事前相談を希望されるお客様の状況やニーズは一組ごとに違います。また、「家族葬」「直葬」という言葉のイメージも人それぞれです。今は、葬儀社側の考えと提供サービスをどのように説明し、納得していただくのか、そのための事前相談の機会を対象別に積極的に創出し、葬儀発生以前から信頼関係を構築していく活動がますます必要になってくるでしょう。

本講座では、豊富な事前相談の経験と指導実績を持つ柴田典子氏より、相談者の真意を捉え、適切なアドバイスを行なうための事前相談の進め方について、柴田氏が実際に行っていた実践手順とそのポイントをご指導いただくとともに、事前相談と相性の良い「終活イベント」「エンディングノート」と連動した、お客様準備書を具体的な事前相談に導くまでのプロセスや顧客接点の創出手法についてもレクチャーいただきます。事前相談で他社との差別化を図っていききたい、事前相談からの受注率を高めたいとお考えの葬儀社様のご参加をお待ちしております。

開催日時 2016年11月15日(火・友引前)10:00~16:30

会場 飯田橋レインボービル 会議室

東京都新宿区市谷船河原町1-1

TEL.03-3260-4791

※詳しい会場案内図は参加証にてお知らせいたします。

定員 30名(先着順)

参加費用 43,200円(1名様につき)

(消費税及び地方消費税3,200円を含む)

※資料代・昼食代を含む。

主催 総合ユニコム株式会社

FUNERAL BUSINESS

〒104-0031

東京都中央区京橋2-10-2 め利彦ビル南館6階

TEL. 03-3563-0025(代表)

ダイレクトメールの送付先変更・中止をご希望者は、お手数ですが、封筒ラベルにご要件を記入の上、弊社企画事業部(FAX.03-3564-2560)迄ご連絡ください。

※弊社ホームページからも、本セミナーはお申込みいただけます!
<http://www.sogo-unicom.co.jp>

参加申込書

【葬儀事前相談】による“顧客獲得力”向上講座

●会社名(フリガナ)	●貴社業種
●所在地(〒)	●振込予定日(月 日)
TEL. () ()	●当日現金支払い希望... <input type="checkbox"/>
FAX. () ()	●ご担当者名()
●出席者名①(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	
●出席者名②(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	

お申込み先 FAXフリーダイヤル ☎ 0120-05-2560

※FAXフリーダイヤル不通時はFAX.03-3564-2560迄おかけ直しください。

お問合せ先 総合ユニコム(株) 企画事業部 TEL.03-3563-0099(直通)

●お申込み方法

- ・左記「参加申込書」にご記入後、上記FAXにてお申込みください。参加者宛に「参加証/請求書/銀行振込用紙」をご郵送いたします。「参加証」は当日ご持参いただき、会場受付に「お名刺1枚」と共にお渡し願います。
- ・開催直前や当日のお申込みもお受けいたします。その場合は、FAXにて「参加証」をご送付いたしますので、必ずFAX番号の明記をお願いいたします。なお、お支払方法につきましては、別途ご連絡をさせていただきます。

●参加費のお支払について

- ・参加費は「請求書」到着後、原則として開催3営業日前迄にお振込み願います。
- ・お振込みが開催後日になる場合は、左記「振込予定日」欄にご記入ください。
- ・お振込手数料は貴社にてご負担願います。
- ・当日現金でのお支払いも可能です。「当日現金支払い希望」欄に印をご記入願います。

●お申込者が参加できない場合について

- ・代理者にご出席いただけます。既送の「参加証」と「代理者のお名刺1枚」をご持参のうえ、当日会場受付までご来場ください。

●キャンセルについて

- ・開催3営業日前(土日祝日、年末年始を除く)迄に、弊社宛に「会社名/氏名/電話番号/返金先銀行口座(振込済みの場合)」を明記の上、FAX.03-3564-2560にて必ずご連絡ください。
- ・返金手数料として2,000円(1件毎)を申し受けます。なお、開催2営業日前以降のキャンセルにつきましては、全額をキャンセル料として申し受けます。その際には当日配布資料を参加者宛にご送付いたします。

●その他ご連絡事項

- ・お座席は受付順を基本に当方に指定させていただきます。
- ・会場内は禁煙です。講演中の録音・録画、PC・携帯電話等の使用はお断りいたします。
- ・ご記入いただいた個人情報、弊社商品案内ならびにセミナーの適切な運営、参加者間の交流促進のために利用させていただきます。
- ・主催者や講師等の諸般の事情により、講師変更や開催を中止する場合がございます。その際には弊社より参加者にご連絡させていただきます。なお、その際の交通費の払い戻しやキャンセル料の負担はいたしかねますので、予めご了承ください。

【葬儀事前相談】による“顧客獲得力”向上講座

2016.11.15(火)

セミナープログラム

10:00~16:30(※随時小休憩および昼食休憩をとりながら進行してまいります)

1. 多様化する顧客ニーズを整理する

- 現代社会とシニア層が抱える課題

2. お客様視点で考える「事前相談」

- 普段の「事前相談」のお客様対応を振り返る
- 事前相談のお客様は何を求めているのか
- お客様の立場で考える「現状の葬儀」

3. 実践!“シバタ流”事前相談のコミュニケーション

- 「もうすぐ客」の信頼を勝ち取るコミュニケーション基本ステップ
 - ・ 来社時お迎えの第一声/いたわりの言葉がけ/説明の順序
 - ・ 一番知りたいことの引き出し方/お見送り など
- 葬儀のプロが伝えるべきこと
 - ・ 「家族葬」「直葬」について/「一般葬」と「家族葬」の見極め
- 「ここに頼んで良かった!」となるための【状況別】事前相談アドバイス
 - 【ケース1】明らかに家族葬ではない規模になりそうな家族葬希望者への対応
 - 【ケース2】亡くなったらすぐに葬儀をしたいという直前の葬儀事前相談への対応
 - 【ケース3】同居家族には何も言わずに相談に来た場合の留意点 など
- 相談を円滑にするコミュニケーションのコツ
- 電話相談のポイント/顔の見えないコミュニケーションでの注意点
- 事前相談後の整理~情報の共有/フォローアップ
- 【実習】事前相談ロールプレイング

4. 「いずれは客」の事前相談への導き方

- これからの生活への不安に応える相談窓口
- 「いずれは客」との出会いをつくる終活イベント
 - ・ そもそも「終活イベント」の狙いとは
 - ・ 終活サポートに欠かせないエンディングノート
- エンディングノートセミナーに関心のない層へのアプローチ
- 施行後の遺族へのアプローチ



5. これからの事前相談への備え

- 配慮のできるスタッフ育成と職場づくりのヒント
- ニーズの多様化に備える
 - ・ 家族がいない人、子どもがいない人に対するアドバイス
 - ・ これから必要となる諸手続サポート制度の知識

6. 質疑応答・まとめ

講師プロフィール



柴田 典子 (しばた のりこ)

株式会社オフィス・シバタ 代表
エンディングデザインコンサルタント

1993年から葬祭業に従事し、98年に入社した葬祭企業では「こころのケア」をテーマとしたサービスを基本に、総支配人・取締役典部部長として会館運営・部育成にあたる。2005年にエンディングデザインコンサルタントとして独立し、(株)オフィス・シバタを設立。現在は、葬儀社・葬祭関連事業者などのコンサルティング業務を中心に、生前契約と死後諸手続きサポートシステム「ささえびと」をはじめとする高齢者支援事業の展開、消費者向けのセミナーや葬儀に関する相談、関連業界での講演、エンディングノートの開発などの活動を行なっている。葬儀の事前相談場面のコミュニケーションノウハウについては、葬儀社立ち上げ支援のプロジェクトにおけるOJTや、研修でのスタッフの能力開発、社内のキーパーソン育成など通じて提供、依頼企業の施行件数アップに貢献している。

■参加者の声(受講後のアンケートより)

「早速実践したい、楽しみ」
 「充実した内容、分かり易い」
 「自社の不足が補充できる」
 「今後は話を引き出すことができそう」
 「ロープレがあり緊張感があった」
 「きっと今までより良い対応ができる」
 「心の部分の説明が参考になった」
 「相談者の心をつかむ方法がわかった」
 「社員よりも自分が、と思って参加したがとても良かった」
 「資料の大切さ、葬儀社ならではの事例、気づかなかった部分を再認識」
 など、実際に事前相談の実務に関わっている多くの方々から、高い評価をいただいております。

本セミナーをはじめ月刊誌・資料集・書籍は、WEBでもお申し込みいただけます。

<http://www.sogo-unicom.co.jp>

『月刊フューネラルビジネス』による
葬祭サービス産業界の専門情報サイト
<http://www.funeral-biz.com>