

定員18名、【葬祭現場スタッフ対象】実践習得型講座

テキストなし、座学なし。一日集中して“動き”“考え”、最適な所作の「体得」を目指す！

第15回 セレモニー・式典業務における アシスタントスキル向上研修

指導：安部 由美子氏（一般社団法人日本葬祭コーディネーター協会）

お客様に伝わる自然な所作のポイントとは

①基本の理解、②場面別の所作のコツ確認、③葬儀場面でのシミュレーションで、
葬儀施行の案内業務に求められる立居振舞の見直しと体得を図る！



ご案内

葬祭サービスのメイン業務のひとつである葬儀・告別式の施行において、案内業務を行なうアシスタントスタッフは、お客様にとって担当者とともに葬儀社を代表する存在になっています。その現場での立居振舞や所作は式のクオリティを左右する要素であり、遺族の代理として、かつ葬儀施行のプロとして、担当者やアシスタントスタッフはもちろん、間接部門の社員や協力業者のスタッフまで、現場に出る可能性のあるすべてのメンバーが身につけておきたいスキルです。

接遇スキルの必要性は誰もが認めるところであり、多くの企業が取り組んでいます。ただ、あまりにも当たり前となっているせいか、時折その理解や実行のレベルがバラバラになってしまっていることがあります。学ぶ機会がなく見よう見まねのため自信のない方や、自己流になっている方など、各自の課題が異なっており、どのように矯正すればよいかわからないことも現場や教育現場で見受けられています。

本講座では、現場主義を第一に活動されている（一社）日本葬祭コーディネーター協会代表理事の安部由美子氏を講師に迎え、葬儀やお別れ会の場面で実践すべきアシスタントの立居振舞を繰り返しトレーニングすることによって、参加者個々の課題の解消とスキル体得を目指します。

開催概要

開催日時 2024年10月8日（火・友引）13:00～17:00

会場 都市センターホテル
東京都千代田区平河町2-4-1 TEL 03-3265-8211
※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 18名（申込先着順）

参加費 55,000円（1名様／消費税及び地方消費税を含む）
●同一申込書にて2名様以上参加の場合、
48,400円（1名様につき／消費税及び地方消費税を含む）

主催 総合ユニコム株式会社 FUNERAL BUSINESS
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) FAX. 03-3563-2560

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。

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

下記URLの弊社ホームページからも申込みできます。
ネットでお申込み <https://www.sogo-unicom.co.jp>

FAXでお申込み 左下の申込用紙へ記入し、下記フリーダイヤルへFAX願います。
0120-05-2560（不通時はFAX.03-3564-2560）



参加しやすい半日型にリニューアル

業界で働く方の案内所作の確認の場として定期開催中

参加申込書

第15回 セレモニー・式典業務における アシスタントスキル向上研修

●会社名(フリガナ)	●貴社業種
●所在地(〒)	●振込予定日(月 日) ●当日現金支払い希望... ☐ ●ご担当者名()
TEL. ()	FAX. ()
●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	

- お申込み方法
 - ・【インターネットでのお申込み】 弊社HPの該当セミナーのページよりお申込みください。詳細は弊社HPをご覧ください。
 - ・【FAXでのお申込み】 左記「参加申込書」にご記入後、上記FAX番号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」を郵送いたします。
 - ・【開催直前や当日の申込受付】 開催直前や当日でも空きがあれば受け付けます。その場合は、メールまたはFAXにて「受講案内」と「支払方法」をご連絡いたしますので、必ずメールアドレスかFAX番号の明記をお願いいたします。
 - ・当日は「参加証」をご持参いただき、受付に「お名刺1枚」と共にお渡しください。

- 参加費のお支払について
 - ・【インターネットでのお申込み】 弊社HP経由でのお申込みは、クレジットカード決済が銀行振込かの選択が可能です。なお、クレジット決済はお申込み時のみ承りますのでご注意ください。銀行振込の場合は、下記FAXでのお申込みの項目をご一読ください。
 - ・当日現金でのお支払いも可能です。お申込フォーム備考欄にその旨をご記入願います。【FAXでのお申込み】
 - ・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）迄は、弊社宛に「会社名／氏名／電話番号／返金先銀行口座（お振込済みの場合）」を明記の上、FAX.03-3564-2560宛に必ずご連絡ください。返金手数料として3,000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。
 - ・講演中の録音・録画、携帯電話等での通話はお断りいたします。
 - ・講演中のPCの使用は可能ですが、使用の際には周囲へのご配慮をお願いします。
 - ・ご記入いただいた個人情報は、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。
 - ・開催中止の場合には受講料を返金いたしますが、それ以外の理由では返金できません。また、開催中止の際の交通費の払い戻し・キャンセル料の負担はいたしかねます。

セミナープログラム

13:00~17:00(※適宜休憩をとりながら進行いたします)

1. 葬儀アシスタントの動きの基本を“備える”。 あらゆる接遇スタイル共通の土台づくり ——「なぜその動きをするのか」各自の特徴を個別フォロー

- 待機姿勢(立ち方) ~接客マナーの基本と自身の特徴の整え方
- 挨拶、お辞儀の本質 ~現場で伝わるコツ、そろえるコツ
- 指し示し方~目的を果たすための動きの意味
- 歩き方、誘導の仕方 ~姿勢の確認、印象の管理
- 発声・滑舌~小声でも、離れていても聞き取りやすい声を目指す
- お客様への声のかけ方 ~相手にストレスを感じさせないためのポイント

2. お客様への気持ちを動きやかたちに“表わす”。 「着席案内」「喪主挨拶」等、具体的場面での所作のコツ

——「一つひとつの行動がうまく伝わるために」動きには目的がある

- 言葉と動作の連動 ~動きから感じる印象
- 席への案内、席での案内 ~お客様との位置関係を考える
- 焼香案内、献花サポート ~基本を踏まえて、状況対応を考える
- マイクサポート(弔辞、喪主挨拶等)ほか
- 複数で動きや姿勢をそろえる場合のヒント

3. 質疑応答・まとめ

参考『月刊フューネラルビジネス』連載(2017年)

「品格ある葬祭接遇ワンポイントレッスン」

品格ある
葬祭接遇
ワンポイントレッスン

Lesson7: 指し示し①

●A 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●B 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●C 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●D 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●E 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●F 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●G 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●H 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●I 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●J 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●K 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●L 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●M 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●N 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●O 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●P 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●Q 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●R 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●S 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●T 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●U 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●V 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●W 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●X 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●Y 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

●Z 正面から出迎えて後側面に案内する際の動き●

安部 由美子

一般社団法人
日本葬祭コーディネーター協会 代表理事

葬祭業界で24年間、サービス業界の「おもてなしの基本」を心と身体に記憶させるプロとして活動中。依頼企業の現場に赴き、葬儀アシスタント技術の質的向上・葬儀司会技術の質的向上・葬儀社経営者とスタッフ間の潤滑油役などを担う。「聞く、書く、読む」ではなく、「体感し実感したその時から身につけていただける内容」であることを強みとして、葬儀社での団体研修、個人レッスンなどを中心に、各社・各人に合った動きや話し方を提案しながら、式進行やオペレーションの構築および質的向上をサポートしている。『月刊フューネラルビジネス』誌上にて2014年3月号から15年2月号まで「人づくりプロデュース外伝」を、また17年1月号から17年12月号まで「品格ある葬祭接遇ワンポイントレッスン」を連載し、現場スタッフの案内動作に関するアドバイスをこなう。また22年11月、『もしも今日、あなたの大切な人が亡くなったとしたら』(青春出版社刊)を上梓した。

講師プロフィール



安部 由美子 (あべ ゆみこ)

一般社団法人

日本葬祭コーディネーター協会 代表理事

葬祭業界で24年間、サービス業界の「おもてなしの基本」を心と身体に記憶させるプロとして活動中。依頼企業の現場に赴き、葬儀アシスタント技術の質的向上・葬儀司会技術の質的向上・葬儀社経営者とスタッフ間の潤滑油役などを担う。「聞く、書く、読む」ではなく、「体感し実感したその時から身につけていただける内容」であることを強みとして、葬儀社での団体研修、個人レッスンなどを中心に、各社・各人に合った動きや話し方を提案しながら、式進行やオペレーションの構築および質的向上をサポートしている。『月刊フューネラルビジネス』誌上にて2014年3月号から15年2月号まで「人づくりプロデュース外伝」を、また17年1月号から17年12月号まで「品格ある葬祭接遇ワンポイントレッスン」を連載し、現場スタッフの案内動作に関するアドバイスをこなう。また22年11月、『もしも今日、あなたの大切な人が亡くなったとしたら』(青春出版社刊)を上梓した。

【これまでの受講者の声(一部)】

- 立居振舞の基本が理解でき、立居振舞ひとつでお客様の印象を大きく変えることを再認識できた
- お客様目線の指導で会葬者や親族の方々にどれだけ見られているかという認識が高まった
- 基本動作とその意味を把握し実践できることが全ての動きに応用できたと感じた
- 実践でどのように動くことで優しく見えるか。どう相手を思いやって動けるかなど勉強になった
- 礼、歩き方など、細かい所作の指導が良かった。すぐに現場に活かしたい
- 立居振舞の見直しができたのがとてもよかった。指先ひとつとっても少しの違いで見た目大きく変わるものだ改めて思った
- 笑顔、手の動き、身のこなし方など、言葉がなくても伝わるということがわかった
- 会社でうやむやになっていたことを、この研修で確認することができた
- 実際に動いてみて、良いところや修正点を直接指導してもらえたのが良かった

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。

<https://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>