

定員16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10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：(一社)日本葬祭コーディネーター協会 安部由美子氏



「所作が美しければ、お辞儀が常に深くなくても、思いは相手に伝わる」

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

葬儀の仕事におけるメイン業務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、喪家担当者とともに葬儀社からの施行メンバーとしてお客様にとって当たり前存在になっています。その現場では、遺族の代理として、また請け負った葬儀社を代表する葬儀施行のプロとしての立居振舞が求められており、そうした接遇の所作は、施行担当者やアシスタントスタッフはもちろん、間接部門の社員から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しまっているせいか、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、現場や教育場面で多くみられています。

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一日かけて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。

「お客様が安心できる立居振舞」「お客様に求められる心を動作に表わすこと」
「お客様の気持ちに寄り添った声のかけ方」「自分に合った美しい立ち姿」
の習得を目指す方にお勧めの講座です。

参 加 申 込 書

第10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)	
TEL. ()		●当日現金支払い希望... ☐	
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			

日 時 2018年9月21日(金・友引前)10:30~16:30

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11

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 16名(申込先着順)

参 加 費 45,360円(1名様につき。両日程とも)

(消費税及び地方消費税3,360円を含む)

※昼食代を含む

主 催 総合ユニコム株式会社

FUNERAL
BUSINESS

<http://www.funeral-biz.com>

〒104-0031

東京都中央区京橋2-10-2 めぬ利彦ビル南館

TEL. 03-3563-0025 (代表)

※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>

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。

セミナープログラム

10:30~16:30(※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.「葬儀アシスタント」の動きの基本を“備える”

～「格好いい」「心地いい」「温かい」etc.

あらゆる接客スタイル共通の土台づくり

- 発声練習
- 待機姿勢(立ち方)
- 挨拶、お辞儀の本質
- 指し示し方、手の動かし方
- 歩き方、誘導の仕方
- お客様への声のかけ方 など

2.「お客様」への気持ちを動きやかたに“表わす”

～「着席案内」「喪主挨拶」等、具体的場面での所作のコツ

- ①「なぜ、その動きをするのか」
——動きにはすべて意味がある
- ②「なぜあの人の動きは気持ちが伝わらないのか」
——個別アドバイスで各自の特徴をフォロー

- 言葉と動作の連動～動きから感じる印象を考える
- 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)～黒子としての存在感と所作を考える
- 施設環境に応じて適切な方法を考える

3.実践!「葬儀」場面の立居振舞シミュレーション

～「式場空間」や「遺族の希望」に見合った動きを“魅せる”には

- 動作の連動、他スタッフとの連携、式次第間のつなぎ など

4.質疑応答・まとめ

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18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「品格ある葬祭接客ワンポイントレッスン」を連載し、現場スタッフの案内業務における悩みの解消に貢献している。

【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言う認識が高まった。
- 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ました。
- 実践でどのように動くことで優しく見えるか。相手を思いやって動けるか勉強になりました。
- 礼、歩き方など、細かい指導が良かった。すぐに現場に活かしたい。
- 立居振舞の見直しの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んだと改めて思った。
- 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と思う。

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>

フューネラルビジネス
FUNERAL BUSINESS

2017年1月号～12月号連載
「品格ある葬祭接客ワンポイントレッスン」

品格ある
葬祭接客
ワンポイントレッスン

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

Lesson7: 指し示し①

いつも読んでいただき、誠にありがとうございます。第7回は、葬祭接客における「指し示し」の重要性についてお話しします。指し示しは、お客様に正確な案内や指示を伝えるための重要なスキルです。今回は、指し示しの基本動作と、その際の姿勢や表情について詳しくお話しします。

●A 正面から出迎えて後方へご案内する際の動き

1. 基本動作
正面からお客様に出迎える際、まず正面を向いて立ってください。その後、右足を少し前に踏み出し、右腕を伸ばして指し示します。この際、肘は曲げず、手首で動かさず、肩から動かすようにしてください。

2. 姿勢と表情
指し示する際は、背筋を伸ばし、顔は正面を向いてください。笑顔で、丁寧な口調でお話ししてください。お客様の視線が指し示している方向に向くようにしてください。

●B 正面から出迎えて後方へご案内する際の動き

1. 基本動作
正面からお客様に出迎える際、まず正面を向いて立ってください。その後、右足を少し前に踏み出し、右腕を伸ばして指し示します。この際、肘は曲げず、手首で動かさず、肩から動かすようにしてください。

2. 姿勢と表情
指し示する際は、背筋を伸ばし、顔は正面を向いてください。笑顔で、丁寧な口調でお話ししてください。お客様の視線が指し示している方向に向くようにしてください。