

～会社を発展させる人材強化とお客様のニーズに寄り添うサービス提案に向けて～
コンサルタント内容のご紹介

エンディングデザインコンサルタント
オフィス・シバタ



企業理念と事業内容

現在の葬儀業界が過当競争を迎えていることは周知の事実です。
時代背景の変化によるニーズの多様化や大手の新規参入などによる「葬儀業界の過渡期」を乗り越えるには「選ばれる葬儀社」であり続けなければなりません。
オフィス・シバタは以下の理念のもと、葬儀社様の「人材強化」と「お客様のニーズに寄り添うサービス提案」を支援し、葬儀社様の発展を通じてより多くの方に豊かなエンディングを迎えていただくことを目指します。

オフィス・シバタの企業理念

葬祭業は究極のサービス業であり、それは無類の優しさを提供することである。
そのために、お客様の要求を読み取り、自分の判断で答えを出す人材を作る。

人材育成による組織力強化(葬儀社様向け)



エンディングデザイン(個人の方向け)

Quality of Life

資金準備

生前契約

葬儀企画

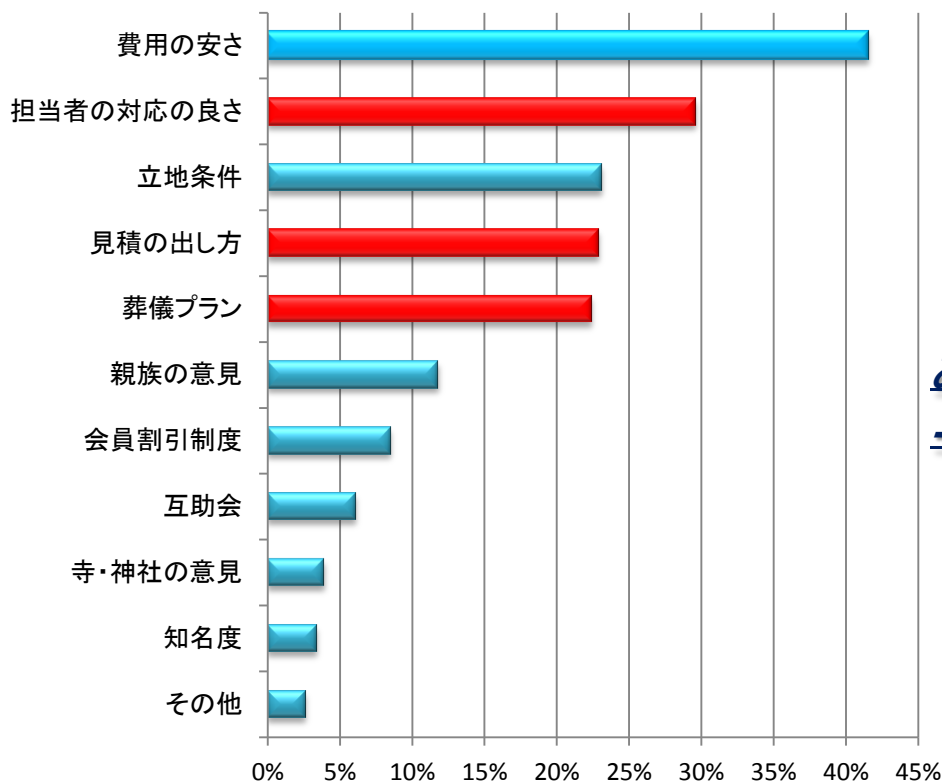
グリーフワーク

人生の終末に向けて、「人間らしく」「自分らしく」あるためのエンディングデザイン

人材育成による組織力強化

喪主や施主を経験したことがない。経験者が身近にいない。
そのようなお客様が葬儀社を選ぶきっかけは、葬儀社で出会う「頼れる担当者」です。
選ばれる葬儀社であるために以下の能力を備えた人材を適材適所に配置することが重要であり、
営業・事前相談から生まれる「ここに頼もう」。そして打合せ・施行・アフターケアの中で生み出される
「頼んでよかった」という声が「お客様を呼ぶ」サイクルを作ります。

お客様が葬儀社を選定するにあたり、重視すること



お客様の
ニーズは

「いいものをより安く」
良いサービスであることが前提

運営スタッフのマネジメント
リピーターを作る対人対応

ニーズを引き出す
ヒアリング&プランニング


安心感を与え信頼を築く
「わかりやすい説明の仕方」

付加価値サービスによる差別化で
「選ばれる葬儀社」へ

NPO法人ライフデザイン研究所 / 対象者4,056人(2010.11.15)

人材育成による組織力強化 <ご提案内容>

オフィス・シバタでは以下のラインアップで御社の人材強化をお手伝いします。

ラインアップ	内容	費用
営業活動研修	<ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型営業 ・宣伝広告 ・企画(見学会、講演会、説明会) 	集合研修／6時間 10万円～ (時間・費用については都度ご 相談ください)
葬儀スタッフ研修	<ul style="list-style-type: none"> ・多様化する葬儀式 ・遺族との打ち合わせ ・式中の動き、役割 ・事前事後の遺族ケア ・ナレーション作成 ・商品としての‘サービス’ 	御社の状況に合わせて ・OJT ・マニュアル作成 ・育成担当者の教育 など、カスタマイズ可能です。 お気軽にお問い合わせください。
社員向け講演会	<ul style="list-style-type: none"> ・葬祭業は究極のサービス業 ・葬儀社の営業活動 ・遺族の気持ち ・集客方法 ・部下のモチベーションコントロール 	
人材強化体制構築	御社の組織に見合った「人材強化」の 体制構築から、評価・人材配置に関 するコンサルティング	

エンディングデザイン <ご提案内容>

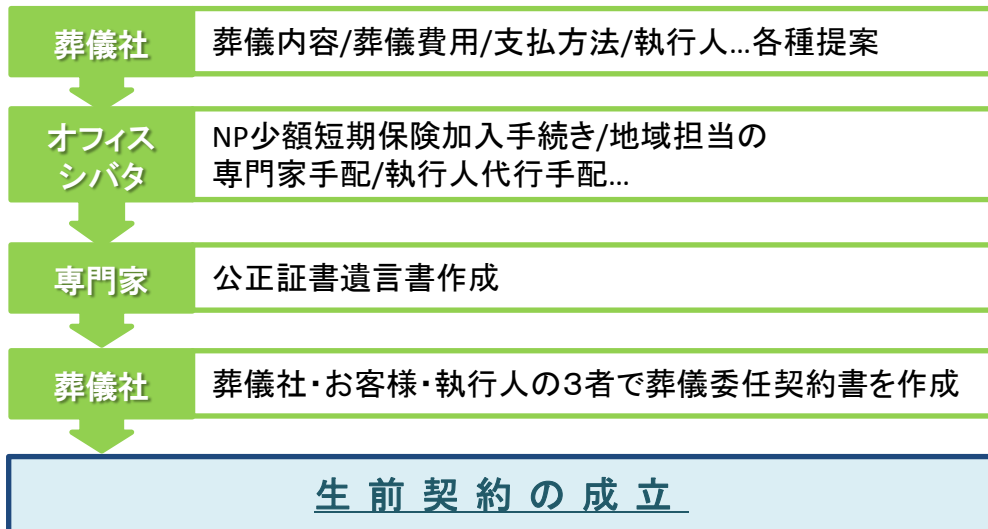
遺族の残された人生のサポートは次の葬儀の入り口でもあります。
葬儀だけを捉えるのではなく、その前後の人生に関わる役目を、葬儀社が担うことができます。
人生の終末までを有意義にするために、余生設計(エンディングデザイン)を提案すべきです。
そして葬儀後は、遺族の余生設計(エンディングデザイン)につながります。

プレニード・アフターサポートシステム「ささえびと」

「ささえびと」では全国でサービス提携葬儀社を募集しています。

これまで葬儀業界は一般生活者のライフスタイルの変化に沿って形を新たにしてきました。
葬儀会館・家族葬・直葬・散骨・生前相談・・・お客様はメディアなどを通じて多くの葬儀に関する知識を備え、選択肢を持つことができます。今後のシェア獲得はより一層の工夫が求められることでしょう。


「ささえびと」は将来の安定顧客確保につながる収益性の高いシステムです。



- ・生前相談を生前契約に
- ・仏壇、墓の営業拡大に
- ・低コストで将来の安定顧客確保
- ・イベント・講演会・社内説明会もサポート

エンディングデザイン <ご提案内容>

オフィス・シバタでは以下のラインアップで「エンディングデザイン」を通じて将来顧客の獲得をお手伝いします。

ラインアップ	内容	費用
プレニード・ アフターサポートシステム 「ささえびと」	<ul style="list-style-type: none">・NP少額短期保険加入手続き・地域担当の専門家手配・執行人代行手配・公正証書遺言書作成 ※別紙をご参照ください。	提携初期費用 52,500円 年間管理費 12,600円
一般生活者向け講演会	<ul style="list-style-type: none">・葬儀のトレンド・自分の葬儀を考える・エンディングノートセミナー・葬儀資金の準備	講演会／1回 10万円～ (時間・費用については都度ご相談ください) 御社の状況に合わせて カスタマイズ可能です。 お気軽にお問い合わせください。
遺族向け講演会	<ul style="list-style-type: none">・悲しみの分かち合い・誰もが通るグリーフワーク	
遺族会運営サポート		

コンサルタントプロフィール／問い合わせ先



オフィス・シバタ 代表 柴田 典子

平成5年より葬儀業界に従事。新規葬儀社の立ち上げに携わり、「お客様目線を読む」社員教育を行いリピーター率55.5%を獲得。平成17年の独立後も、その教育方法を活用し全国の葬儀社にて教育コンサルタントとして活躍中。

●経歴

1993年に葬祭業に入り、1998年、電鉄グループ初の葬祭会館に入社。「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・取締役典礼部長として会館運営にあたる。

2005年に独立してオフィス・シバタを設立する。
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行っている。

お問い合わせ先

オフィス・シバタ

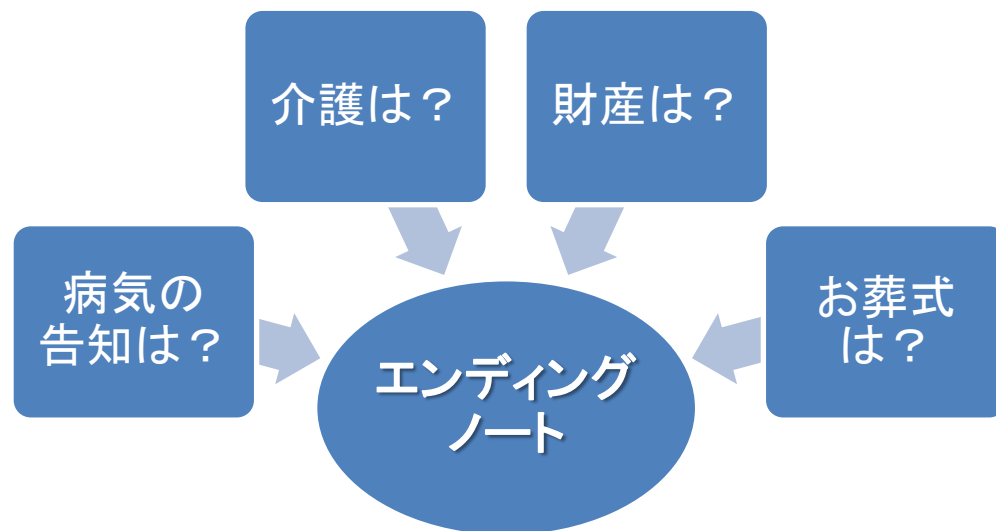
〒236-0016 神奈川県横浜市金沢区谷津町159 柴田ビル1階

TEL 045-701-8654

MAIL info@officeshibata.jp / HP <http://officeshibata.jp/> / ブログ <http://blog.goo.ne.jp/shibatatoriko>



「エンディングノートの書き方セミナー」



お元気な時から、身近な葬儀社でいるために
地域住民向けに「勉強会」をしていきましょう

オフィス・シバタが提案する
一般向けセミナー内容

- ・今どきの葬儀事情
- ・遺族の立場に立った葬式ポイント
- ・葬儀～葬儀後までの安心準備

エンディングノート付テキスト
を使ってセミナーをします