

仕事楽しい人 F i l e . 1 6 : 大山剛さん (葬祭業)



◆葬儀には究極のサービスが求められていると主張する大山さん

大山さんが葬儀の仕事に就いてから8年。

「以前の職業は？」とお尋ねすると、驚く答えが返ってきました。

それは、婚礼の仕事だったからです。

首都圏に在住している人なら誰もが知っている、有名結婚式場に務めていました。

ブライダル関連の仕事に就くことを志し、高校卒業後ホテルの専門学校に入学。昼間は某ホテルでアルバイトをして経験を重ね、学費も稼ぎ、夜に通学するという苦学の上に得た職業からの180度の転身。

「一体、何があったのですか？」と大山さんに質問すると、

「究極のサービスが求められているのは、葬儀だ！と思ったからです」と力強く答えてくれました。

顧客が結婚式場を選ぶには、複数の式場に足を運び比較検討し、自分が納得した上で契約する時間的な余裕がありますが、葬儀では、そんな余裕はありません。従って、葬儀のサービスを受ける顧客は、当初、不安な気持ちを抱きながら葬儀社のスタッフと接します。法外な料金を請求されないか、参列者に失礼のない対応をしてくれるか、不安はつきません。しかも、最愛の人を喪った直後ですから、なおさらです。

また、結婚式の打ち合わせは、式場に顧客を招いて行いますが、葬儀は、顧客の自宅で行われます。まさに、プライバシーの奥深くに入り込むわけです。

顧客が立たされている状況を整理すると、

葬儀は、初めての経験で、しかも、他社と比較検討する余裕もない。そして、好むと好まざるに関わらず、自分のプライバシーの実際に触れられてしまうものなのです。

大山さんが、「究極のサービスが求められているのは、葬儀だ！」と言い切る理由がここにあります。

加えて、大山さんがこの業界に足を踏み入れた頃は、顧客が何も知らないことを逆手にして、「葬儀とはこうするものなんだ」と、上から目線で顧客と接していたようです。

まさに、「究極のサービスが求められている」にも関わらず、それが実践されていなかったわけです。

大山さんはこの事実を知り、「業界を変えてやるぞ!」との闘志がメラメラと燃え上がったのでした。

大山さんが心がけているのは、“顧客を不安にさせないこと”の一点です。

そのために、打ち合わせ当初は、できるだけ多くの情報を提供し、その中から顧客が自らの判断で、葬儀内容を取捨選択できるように努めています。

そして、24時間の問い合わせ対応の約束。「いつ、いかなるときも、そして、どんな些細なことでも、何かあれば連絡ください」と伝えています。

お通夜、告別式の際には、事務的なサポートや調整役に徹します。事務的なサポートとは、料理の数の変更等、予算の増減に関わる決済をさします。式のさなかに、いちいち喪主さんに「如何しますか」と尋ねていては、喪主さん一家は、故人を送り出す大切な時間に専念できません。従いまして、喪主さんから、「この点の決済はあなたにお任せします」という信頼関係を、早々に築かなければならないのです。

大山さんが、この仕事をしていて得る最高の喜びは、「葬儀を大山さんに担当してもらってよかった」とお客様に言っていたことです。

この「担当してもらってよかった」の一言には、「いいサービス、いいサポートをしてくれてありがとう」という意味だけではなく、「いい葬儀を行えたので、故人をしっかりと送り出すことができました」という、最愛の人を喪って傷ついた心が、多少なりとも癒されたという深い意味が込められています。

この心の癒しを、グリーフケア（悲嘆回復）と言うのだそうです。

グリーフケアについては、“平堀が感じ取った大山さんの真の思い”の章で、ご案内します。

◆大山さんが大切にしているキーワード

一日一日をど真剣に生きる

いつ最期を迎えるかわからない命。であれば、その瞬間瞬間をど真剣に生きようという決意を持って、仕事にもプライベートにも集中しています。

◆大山さんのコツコツ（継続していること）

人との出会い

人との出会いは、自分の魂が磨かれる最高の機会です。ですから、公私ともども、積極的に人と会うようにしています。

◆大山さんのパワー〇〇

トップからの一言

トップ（社長）の言葉は、自分を奮い立たせてくれます。

パワーソング（好きな歌）

Mr.Children／終わりになき旅

◆平堀が感じ取った大山さんの真の思い

大山さんが、葬儀の仕事を通じて目指しているのは、グリーフケア。

グリーフケアについて

「グリーフ」は“悲嘆”という意味で、近しい人を亡くした人がその悲嘆を乗り越えようとする心の努力。死別に伴う苦痛や環境変化などを受け入れようとすることをグリーフワークと言います。そして、これを支援するのが『グリーフケア』です。

（日本グリーフケア協会より抜粋：<http://www.grief-care.org/about/>）

私も、今年の1月に父を亡くしているので、死別に伴う苦痛の意味がわかります。覚悟はできていたつもりでも、心の整理はなかなかつきませんでした。つい先日も、家内から「去年の今頃、お父さんが肺炎をこじらせて入院したのよね」と言われ、そうだったなど父のことを思い起こしましたし、母も桜を見に多摩川に出ると、父が息を引き取った老人福祉施設の窓が見え、涙が止まらなくなったと言っていました。

大山さんと話していて、「なるほどそうだな」と気づかされたのは、葬儀は故人を敬うだけでなく、送り出す遺族の心に踏ん切りをつける、大切な儀式なのだという事です。しっかりと送り出せれば、「これでオヤジも成仏してくれるかな」と、自分の心を整理できます。実は、父を送り出す告別式の歳に、棺に花を添えたあと、私は、父のもとを少々離れて、他の親族の様子を見守っていました。理由は明確で、長く父の顔を見てると涙が止まらなくなり、喪主であるにも関わらず、取り乱してしまいそうだったからです。

この私の姿に気づいた葬儀社の担当者がそばに寄ってきて、「平堀さん、お父さんのそばにいてあげてください」と、さりげなく、促してくれました。その後、想像通り涙があふれ出てしまったのですが、今考えると、最後にしっかりと父を見送ってよかったなと思います。

まさに、グリーフケアをしていただいたわけです。

大山さんは、言います。

「人の価値観は、千差万別で、それぞれの方が、様々な生き方をされ、最期を迎えます」

「生活してこられた場所も、家庭環境も、趣味も、それぞれです」

「十人十色の生き方をするのが人間の特徴なのに、以前の私は、自分の物差しと言いますか、価値観に合わない人に遭遇すると、何で？と疑問を抱いていました」

「でも、葬儀を通じて人と接することで、人間ってなんて魅力的なんだろうと、思えるようになったんです」

大山さんは、入社後、業界特性の違いや不慣れな点もあり、数々の試行錯誤を重ねたようですが、“人間ってなんて魅力的なんだろう”との境地に達することで、多くの方から「大山さんが担当でよかった」と言っていたけるようになり、会員様の累計数が、社内でもトップになったのだそうです。

大山さんが現在担っている課題は、究極のサービスを実践する人材の育成。

“人間ってなんて魅力的なんだろう”との思いを、自然にスタッフにも振り向けられるため、楽しみながら人材を育成している様子です。

グリーンケアの行き届いた葬儀の普及に、大山さんの活躍が期待されます。

◆大山さんのプロフィール

職業：葬祭業

所属：コムウェルセレモニー(<http://www.comwellceremony.co.jp>)

◆葬祭業ってどんな仕事？

(13歳からのハローワーク公式サイトに掲載されている村上龍氏の解説を抜粋しました)

祭壇や棺の用意から予算管理に至るまで、葬儀に関わるすべての段取りを行う。葬儀屋に就職するのが一般的だが、家族経営を行っているところがとても多く、求人はそれほど多くはない。人の人生の最期を送るという、とても大きな役割を担っており、強い責任感と適切な気配りができることが必要。また、夜間の仕事や労働時間が長時間に及ぶこともあり、体力のない人には向かない。昔からのしきたりが忘れられ、近所付きあいという考えが薄れている現代では、葬儀における葬儀屋の役割がますます高まってきている。

◆葬祭業に求められる能力

冷静力：どんな場面に遭遇しても、沈着冷静でいられる力

洞察力：表面的な情報に囚われず、深層にある事実を見出す力

受容力：多種多様な価値観を受け入れる力

現場対応力：機転を利かせて、ベストの対応をする力