

2014年1月 発行

発行: 株式会社船井総合研究所

大阪経営支援本部

住所: 大阪府大阪市中央区北浜 4-4-10

TEL: 06-6232-0186

FAX: 06-6232-0274

事務局: 高野匠司

船
井
流

選ばれる葬儀社になるための

成功エクスプレス

FAX 新聞 Vol.33

今月の所感～2014年にすべきこと～

担当: 前田 亮

2014年に入り、あっという間に半月近くが経ちました。本年もよろしくお願ひします。ご支援先のお話を聞いていると、年末年始はとて忙しかった様子です。皆様の会社はいかがでしたでしょうか？

2014年のスタートは1月3日の東京有楽町での大火災の煽り食って、新幹線で立ち往生という、なんともいえないものでしたが、立ち往生した新幹線は電源があるタイプで、しかも今回の帰省時にはパソコンのアダプターを持ち帰っていたため、意外に仕事ははかどりました。「備えあれば憂いなし」とはこのことでしょうか。

葬儀業界でもこの言葉の重要性を昨年は多いに感じました。圧倒的な地域一番店であってもさらなる巨大資本が地域に猛烈な攻勢をかけられて、シェアを落とす。巨大資本が「攻める」姿勢を打ち出しているだけに、この状況はこれから少しずつ増えていきそうです。

巨大資本が攻めてきた中で、それに対抗するための秘策はありますか？という質問をされます。多くは、巨大資本が地元に出店し、最初は様子を見ていたけどもみるみる施行件数を伸ばし始めた、そんな時期に聞かれる質問です。

結論から言えば「ない」と言っています。巨大資本に対する対抗策は、巨大資本が来てから始めても遅いのです。それが出てくる前にこそ、きちんとやるべきことと言えます。

具体的には何かといえば、顧客密着度を高めるということです。私のご支援先に巨大資本が出てきたその年に3割施行件数を伸ばした会社があります。地域の死亡者数の自然増加率は2%でしたから、きちんとシェアを伸ばしての数字です。

その会社が何をしていたかといえば、施行後の高頻度訪問です。49日までは7日ごとにお花をもって訪問する、それがこの会社が徹底していることでした。そこで培った顧客密着度は、大手が進出してきた時に生かされました。急に紹介が増えたのです。地元の方は、この会社を応援すべく積極的に紹介をしてくれたのだといいます。

このアフター活動は直接の売上にはなっていません。しかし、大手進出対策として大きな効果を発揮し、さらに紹介客によって葬儀売上増につながっています。

この顧客密着度は2、3ヶ月そこらで作りに上げられるものではありません。だからこそ、「備え」として早めに活動することが重要です。昨年末に日経MJで各業界の伸び率も出ていましたが、葬儀業界もいよいよ横ばいとなっていました。もはや成長産業ではないことは、きちんと数字にも表れ始めました。

これからは本物だけが勝ち残り、お客様との距離が近い会社だけが選ばれます。

皆様の会社の「備え」は大丈夫でしょうか？

光田の楽しく！楽しく！楽しく！

2014年 進化するために

担当：光田 卓司

皆様。あけましておめでとうございます。新たな年が始まりました。葬儀業界はあまり年末・年始が関係ない業界ともいえども、やはり新年を迎えると新たな気持ちで頑張ろう、と思うのは私だけでしょうか？

さて、2014年を迎え皆様は新たなチャレンジを考えられていますか？企業というものは、昨日より今日、今日より明日、という具合に進化をしていかなければなりません。情報社会になり、お客様は昔以上に葬儀の知識を蓄えておられますし、競合企業も新規出店や新規参入など予期せぬところから現れてきます。「私の会社はシェアが高いから安泰だ。」「地域密着でやっているから大丈夫。」というのは昔の話。今は進化し続ける会社でなければ生きていけなくなっているのが今の葬儀業界である、といっても過言ではないでしょう。

私のご支援先では2014年新たなチャレンジを計画しています。「既存会館稼働率80%を目指す」「新会館のオープン」「働きがいの追求」「件数アップのための鉄板ネタの発見」など各社様々です。

今回は、ある会社の「次世代育成塾」をご紹介します。このご支援先では2014年より次世代を担う若手を集めて、「次世代育成塾」というものを開講します。この会社には生き残っていくために「2年後(2015年)にはこうなりたい」という明確な数値目標があります。「次世代育成塾」では、会社の次の世代を担う人財を集めて月1回会議を行い、2年後の目標達成のために何をすればいいかという計画を自分達で立て、実行、チェック、そして改善といった具合に毎月の会議をまわしながら若手社員の力で目標を達成しよう、という取り組みです。

このようなビジョンを達成するための会議をまわす際に重要な点は3つあります。

- ①明確な数値目標があること
- ②自分達で実行することを決め、行動を必ず行うこと(会議を行うことが目的ではなく、実行することが目的。失敗は何度でもOK。ただし、成功するまで続ける。)
- ③初めのうちは全員で行うのではなく、選抜したメンバーで行うこと
(大勢でやると、誰かがやってくれるだろう、といった形になってしまい、実行部分が弱くなってしまいます。)

この3つのルールがなければ、「次世代育成塾」のように自分達で考え実行計画を立てていく会議は全く意味のないものになってしまいます。

ただし、1点だけ気をつけなければならないことがあります。それは②です。経営者の皆様は、ある程度、何を実行すれば目標を達成できるのかという仮説を持ちながら、スタッフに実行計画を実際に考えさせなければなりません。何も仮説がないままに従業員さんに「目標達成するために何をするか考えて」と丸投げしても中々答えは出てきません。※よく丸投げして失敗している会社様をお見受けします。

この会社では、「これを実行すれば目標を達成することができる、と考えられるのだが、どうすれば実行できるだろうか？」と投げかけ会議を回していくことで、自分達の考える力を養いながら、失敗したら改善、そして、2年後の目標達成というところを目指していきます。

この会社は今までは人材育成や研修に力をいれておらず、今年が初めてのチャレンジとなります。皆様も是非、去年と同じことをするだけではなく、新たな取組を付加することで、2014年を最高の一年にしてみてください。

ロールプレイングの効果を最大化する②

担当：大道 賢作

皆様。新年明けましておめでとうございます。船井総研の大道でございます。FAX新聞をご愛読いただきまして誠にありがとうございます。今年もためになる記事を執筆できるよう努めてまいりますのでよろしく願い申し上げます。

さて、今月は【ロールプレイングの効果を最大化する②】というテーマでお話しさせていただきます。

先月は、ロールプレイングに対するスタンスによる成果の差についてお話ししてきました。今月は、それを後押しする上司の接し方についてお伝えします。

ロールプレイングをしている会社の中でロールプレイングが嫌いな社員の方は非常に多いと思います。それはなぜでしょうか……？

それは、ロールプレイングで欠点の指摘ばかりをされ自信をなくしてしまったり、「こっちはがんばっているのに…否定ばかり」とイライラしてしまったりするのが大きな原因です。

このような状態になると、前回紹介していたスタンスで毎回ロールプレイングに臨んでいるような社員さんでもロールプレイングで得られる効果が半減してしまいます。

とは言え、欠点がある場合（お客様に悪い印象をもたれるレベルの場合）それを指摘し修正していかなくてはなりません。では、ロールプレイングで効果を出すためにどんなサポートをすればいいのかというと、「1つの欠点を指摘し、その内容を修正するために、2ついいところを褒めて伸ばしてあげる。」という方法がベストです。

ある会社の社長はこれを「2ストライク ワンボール」とおっしゃっていますが、まさにその通りだと感じます。我々も立場上よくロールプレイングで「アドバイザー」の役割をこなしますが、この際に否定ばかりになるとどんなに的を射たことを話しても、それを受け入れようとはしません。

ですから、必ず良いところを見つけるようにしています。そして指摘箇所との対比を2（良いところ）：1（修正箇所）という比率で伝えるようにしています。

そうすることで同じことを指摘しても、その意見を受け入れるようになるのです。これをサポートする立場の上司が覚えることで、ロールプレイングの効果が出やすくなります。やはり人間は誰でも否定ばかりされると嫌になりますし、褒められて嫌な人はいないです。そして、本来ロールプレイングは短所是正の場ではなく、その人のいい部分を伸ばし、自信をつけさせるための長所伸展の場ですからこちらの方が良い結果につながるのは当然です。

前回のお話をロールプレイングで効果を出すための内部要因だとすると、今回のお話は外部要因になります。

この内部要因（本人のスタンス）と外部要因（上司の指摘の仕方）が組み合わさると、ロールプレイングというものは驚くほどの効果を発揮するのです。

是非、経営者様やアドバイスを送る立場の人間は今回のサポートの仕方を意識してみてください。

※ご質問・ご相談があれば気軽にお問い合わせ下さい＜E-mail：k-ohmichi@funaisoken.co.jp＞ 大道

自社の『イベント筋（きん）』を適切に鍛える

担当：高野 匠司

皆さま、明けましておめでとうございます。

最近どんどん寒さが厳しくなってきましたが体調を崩さないように気を付けつつ、業績アップのために一歩一歩一緒に頑張っていきましょう。

年末にあるテレビ番組の企画で「運動神経悪い芸人」という企画をしていたのを何気なく見ていました。運動神経の悪いお笑い芸人たちが様々なスポーツをしているシーンを見て笑うという企画でした。

しかし、なぜ運動神経が悪い人がいるのでしょうか？

調べて見ると、運動ができない人の特徴は、

- ①そもそも「いいイメージ(もしくは訓練)」ができていない
- ②イメージが出来ているが、「筋肉」がついていかない、だそうです。

逆にいうと、「いいイメージ(訓練)」をして、適切な筋肉トレーニングをすれば運動はうまくなるのです。葬儀社のイベントも同じではないでしょうか？

葬儀社のイベントの売上方程式を因数分解すると

『**会員入会者数=集客数×入館率×着座率×相談率×入会率**』となります。

ある葬儀社さまの場合は、感謝祭イベントの集客数は600名だが入会者数は5名しかいない。ある葬儀社さまの場合は、人形供養祭の集客数800名だが入会者数は、10名しかいない。この二つのケースは、入会という共通のゴールを持っていますが同じ方法で改善できるのでしょうか？

前者の場合は、折込チラシやポスティングによりイベントの集客数と入館率は高いが、事前相談ブースを設置していないために、着座率と相談率が低いのかもかもしれません。もしくは、着座・相談までは持っていけているが、事前相談に問題があり入会を獲得できていないのかもかもしれません。

後者の場合は、集客数は多いものの人形を預けるだけで帰ってしまい入館に持ち込めていないのかもかもしれません。もしくは、受付を館内に設置しているものの、入会案内や事前相談の案内の訴求に問題があり相談に持っていけていないのかもかもしれません。

ある葬儀社さまでは、感謝祭での会員入会率が約3%で満足いく会員数を獲得できませんでした。

そこで、受付で事前相談や会員入会の案内の声掛けを実施しました。それで入会率は約7%まで高くなりました。

自社の得意な部分、不得意な部分を見極めて、自社のどこを鍛えるかももう一度立ち止まって考えてみてはいかがでしょうか？

『**自社のイベント筋(きん)を適切に鍛えているか？**』

皆様も自社に適合した最強のイベント筋(きん)を鍛えてみてはいかがでしょうか？

※ご質問・ご相談があれば気軽にお問い合わせ下さい。高野<E-mail:t-takano@funaisoken.co.jp>

葬儀コンサルタントのわくわく日記<<http://www.sougikeiei.com/wakuwaku/>>

葬儀経営 成功エクスプレス読者さまへ

5年後の会社を本気で考え、実現させたい葬祭業経営者の皆様へ

今伸びている葬儀社の

伸びている会社は「未来」を見ている

3つの秘密

葬祭業向け2014年時流予測セミナー 講演収録DVD

2014年。これを聞いて、荒波の時代を乗り切る！

～5年後の会社を本気で考え、実現させたい葬祭業経営者の皆さまへ～

いつもご覧頂きありがとうございます！船井総研の高野です。これから5年先の未来を真剣に考えている葬祭業経営者様へここ数年の変化に対応するためではなく、これから先数年をしっかりと伸びる会社になるためのヒントをお伝えしたいと思います。2013年9月に2日間に渡り約40名の全国の葬儀社の経営者さまに伝えしたことをこの1枚に詰め込みお伝えいたします！

【お申し込み方法】 ▼下記、必要項目をご記入の上 FAX にてご返信くださいませ。

以下のご興味のある商品にチェックをお付けください。(すべてDVD+テキスト付きです)

- お得な全講座セット (会員様 55,840 円、一般 69,800 円)
- 第3の集客モデル大提言 (会員様 31,840 円、一般 39,800 円)
- 最強の事前相談力成功の7ステップ(会員様 11,840 円、一般 14,800 円)
- スキル×スタンス教育法(会員様 27,840 円、一般 34,800 円)

葬祭業向け 2014 年時流予測セミナーDVD お申し込み欄

問合せ NO. 513230

担当: 高野まで

貴社名: _____

電話番号: _____ FAX番号: _____

住所: 〒 _____

FAX番号: 06-6232-0274(24時間対応)

電話: 06-6232-0186 (9時~18時)

【個人情報に関する取り扱いについて】

1. 申込用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった当社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。(ご案内は代表者様宛にお送りすることがあります) 法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。
2. 本申込書にいただきました住所・貴社名・部署・役職・ご担当者氏名を当社が個人情報の管理について事前に調査した上で契約しましたダイレクトメール発送代行会社に発送データとして預託することがございます。
3. 必要となる情報(会社名・氏名・電話番号)をご提供いただけない場合は、お申込のご連絡や受講票の発送等ができません、お手続きができません場合がございます。
4. お客様の個人情報に関する開示、訂正、追加、停止又は削除につきましては、データ管理チーム (TEL06-7711-1179) までご連絡ください。

※ご提供いただいた住所宛のダイレクトメールの発送を希望されないときは☑を入れて当社宛にご連絡ください。

ダイレクトメールの発送を希望しません

【個人情報に関するお問い合わせ】

株式会社船井総合研究所
お客様相談室担当(個人情報保護管理責任者代理): 斉藤 英二郎 (TEL03-6212-2923)

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken

船井流 成功エクスプレス FAX 会員様に案内

2代目、3代目の次世代を担う経営者層向け

船井総合研究所主催葬祭業向け経営塾二世会

日々全国を飛び回り、現場で試行錯誤を繰り返し、
業績が劇的に向上している業界トップの
コンサルタントが講師を勤める|

1都道府県1社様
限定

葬儀社の業績UP
加速プログラム

困難な状況下でも 業績を伸ばし続ける勉強会

名古屋に『初』上陸！

船井総合研究所の葬儀ビジネスチームが自信を持って開催してる勉強会である「葬祭業向け経営塾二世会」。

年に6回開催の勉強会。この勉強会のお試し参加の告知です。

前回、2013年11月に開催させていただいた勉強会の様子を少しだけご紹介いたします。

【開催日時】2013年11月19日（火・友引）

【勉強会の流れ】

11時00分～12時45分：会員様情報交換会（全国各地の事例紹介）

12時45分～13時30分：昼食休憩（船井総研がお弁当を用意させていただきます）

13時30分～17時00分：2020年ビジョンの策定

- －当社、前田の方よりビジョン策定の方法のレクチャー
- －会員さま各社によるビジョン策定
- －各社ビジョンの共有



【お試し参加お申し込み方法】 ▼下記、必要項目をご記入の上 FAX にてご返信くださいませ。

【料金】1社1回限り、勉強会にお試し参加ができます。

40,000 円 (税抜・税別)

【プログラム】年に6回 隔月で開催

～船井総合研究所 次世代を担う経営者向け勉強家おすすめプログラム～

- 2014年1月15日(水・友引)開催：葬儀社における採用力の強化(名古屋)
- 2014年3月13日(木・友引)開催：ご遺族のためのアフター力強化(大阪)
- 2014年5月15日(木・友引)開催：葬儀業界を見通す繁盛店視察(茨城)
- 2014年7月17日(木・友引)開催：集客拡大！葬儀社におけるWEB強化(大阪)
- 2014年9月18日(木・友引)開催：葬儀社における就業規則の作り方(東京)
- 2014年11月10日(月・友引)開催：従業員一人一人が輝くパーソナルブランディング(大阪)

葬祭業向け経営塾「二世会」お申し込み欄

担当：高野まで

貴社名：_____

ご参加者様：_____ (役職：_____)

電話番号：_____ FAX番号：_____

住所：〒_____

FAX番号：06-6232-0274(24時間対応)

電話：06-6232-0186 (9時～18時)

【個人情報に関する取り扱いについて】

1. 申込用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった当社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。(ご案内は代表者様宛にお送りさせていただきます) 法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。

2. 本申込み書にていただきました住所・貴社名・部署・役職・ご担当者氏名を当社が個人情報の管理について事前に調査した上で契約しましたダイレクトメール発送代行会社に発送データとして預託することがございます。

3. 必要となる情報(会社名・氏名・電話番号)をご提供いただけない場合は、お申込のご連絡や受講票の発送等ができない等、お手続きができない場合がございます。

4. お客様の個人情報に関する開示、訂正、追加、停止又は削除につきましては、データ管理チーム(TEL06-7711-1179)までご連絡ください。

【個人情報に関するお問い合わせ】

株式会社船井総合研究所
お客様相談室担当(個人情報保護管理責任者代理)：斉藤 英二郎(TEL03-6212-2923)

※ご提供いただいた住所宛のダイレクトメールの発送を希望されないときは、印を入れて当社宛にご連絡ください。

ダイレクトメールの発送を希望しません

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken