

最新の業界情報が手に入る!!

登録
無料

船井流 葬祭業繁盛メルマガ

葬祭業界の最新の成功事例情報や、メルマガ限定のセミナー情報など年会費無料で手に入れる事ができます!

- ✓ 年会費・登録費無料!
- ✓ 定期的に全国各地の成功事例情報が手に入る!
- ✓ 最新のセミナー情報がいち早く手に入る!
- ✓ 葬祭業界の時流情報が手に入る!

登録特典

FAX新聞ダウンロード



ご登録は
こちらから!! 2つのパターンからご登録頂けます。

1 右記のQRコードを
読み取り頂き、
メールアドレスを
ご登録ください!!



2 葬儀経営.comからも
ご登録頂けます。

<http://sougikeiei.com/> 葬儀経営

葬儀経営
お役立ち
サイト

検索

アフターを効率よく案件化する LINE@MA ツール 明日のグレートカンパニーを創る Funai Soken

- ☐ 仏事以外のアフターに手が届いていない...
- ☐ 施行が重なり担当者がアフターフォローに行くタイミングが遅い...
- ☐ 葬儀自体の単価も減ってきたことからアフターで収益も上げていきたい...

その内容に興味のあるお客様だけ抽出、
自動でお知らせしてくれます!



LINEを利用し
各故人の没日に合わせて
アフター商材を顧客別に自動で案内



船井ファストシステム
©funai fast system

葬儀社の生産性を向上させるためのデジタルシフト

船井ファストシステム for エンディングCRM

[このようなことに悩んでいませんか?]

- ✓ 施行情報をいちいち紙で探している
- ✓ なにを集計すればいいかわからず時間がかかる
- ✓ システムを入れたいけど高すぎて難しい...などなど

葬儀社のコンサルティングチームが

キントーン を使い
kintone 独自開発

初期費用 驚きの35万円から

お問い合わせ
お申込みは

葬儀経営.com

葬儀経営

検索

☎ 03-6212-2223

平日/9:00~17:30[年末年始は除く]

お問い合わせNo. K031834

内容に関するお問い合わせ: 赤荻(アカオギ) 申込に関するお問い合わせ: 藤原恵(フジワラメグミ)

葬 祭 業

CONTACTセンター アカデミー

CONTACT
CENTER
ACADEMY

働き方改革関連法案施行間近!

特 集

葬儀社はどうやって法案に対応していくべき?

その悩みを解決する“CONTACTセンター”とは

葬儀社
事例

栃木県那須塩原市 有限会社三誠

CONTACTセンター導入でアフター売上130%
1人当たり担当施行件数1.2件/月増

千葉県野田市 株式会社金宝堂

1年間で施行件数500件増、それでもスタッフ数は
2名しか増えないCONTACTセンターモデル

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken

第1章

2019年大企業へ、2020年中小企業へ。
働き方改革関連法案施行間近! 働き方改革関連法案とは??

「働き方改革」で葬儀社の働き方はどうすべきか？ カギを握るのは葬儀の「分業化」

2018年6月29日に働き方改革関連法案が可決されました。時間外労働の上限規制、有給休暇取得5日以上の取得義務、割増賃金の再設定、高度プロフェッショナル制度や正社員とパートタイムの賃金待遇差の解消など、葬儀社にとっては働き方を見直さなければ順法対応が難しい厳しいものとなっています。ではどのような法律になるのか、大きくは以下の通りとなります。

働き方改革関連法案の見直し内容



※ ■になっているものは葬儀社が特に注意したいポイント

気になる当直と宿直の扱い

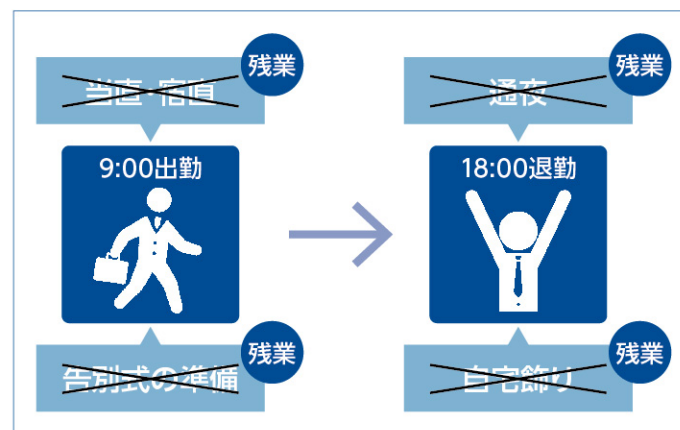


120社近くの葬儀社とお付き合いさせていただいている私たちから見ても、多くの葬儀社が今の働き方では対応しづらいものばかりです。労働時間が設定されていても、当直や宿直、さらに告別式の準備や通夜のお手伝いなど、時間外になりやすい業界なのは言うまでもありません。

しかし例えば当直や宿直については、いつ電話が来るかわからないため断続的な労働としては認められないと政府も目を光らせているという話も出てくるほどです。

ではどうすればいいのか。この状況を解決するためには、順法対応できる人員でのオペレーションを再考し、今までよりも1人当たりの粗利額を高めながら、会社の粗利を最大化していかなければなりません。

今、ほぼすべての葬儀社がこの問題に直面しています。葬儀社がこの問題を解決するために行わなければならないことは何なのでしょう？それは「分業を前提にコンタクトセンターの立ち上げ」を行うことです。



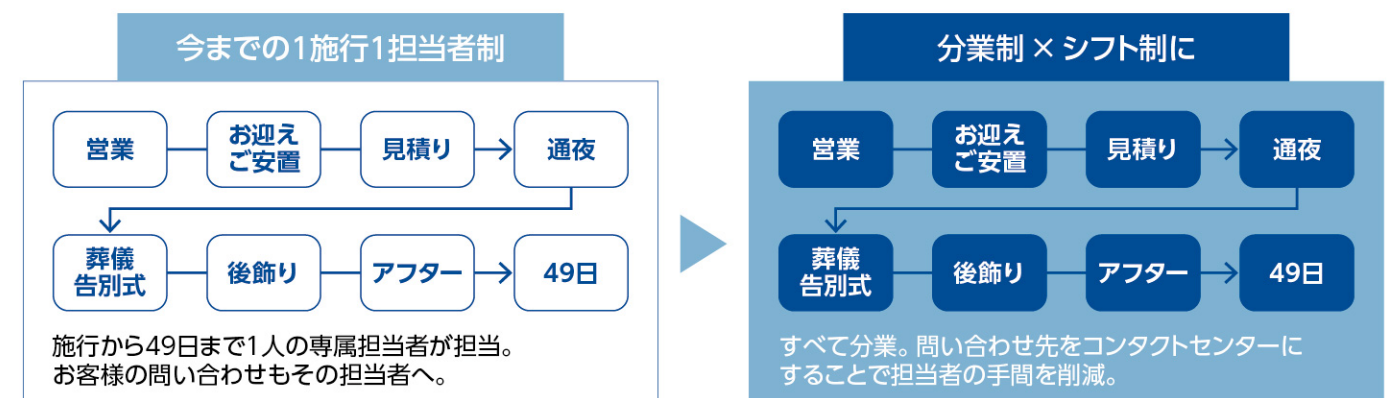
▲当直や宿直もいつくるかわからないので継続労働になる。

コンタクトセンターを活用した新しい働き方へ



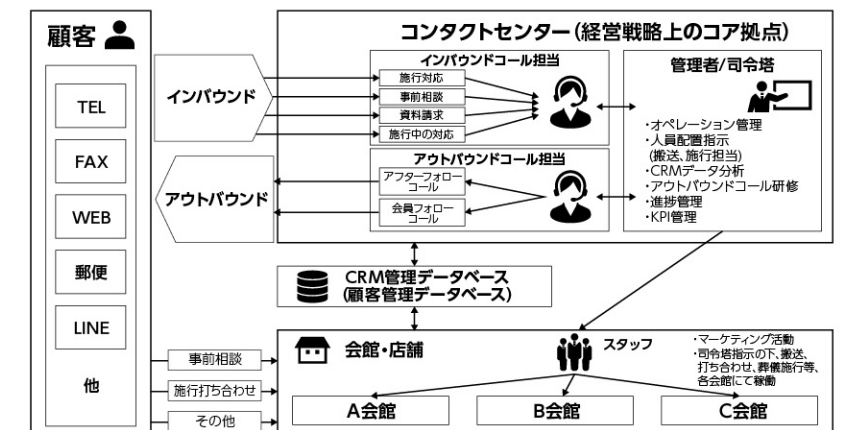
コンタクトセンターはお客様からの問い合わせ、搬送依頼やアフターなどをすべて一元管理で対応する部署です。コンタクトセンターができることで、担当者の手間がかかる業務を削減し、施行に集中させることができます。

担当者の業務を見ていると、葬儀施行以外にも搬送やアフター、請求書の発行、集金、お客様からの問い合わせへの対応など打ち合わせと施行以外にも様々な業務があります。それを分業することで、担当者は打ち合わせと施行に集中することができます。



コンタクトセンターはお客様の問い合わせに対応していきます。そしてコンタクトセンターから適切な部署に業務の割り振りを行います。その結果、担当者は業務に集中でき、1ヶ月あたりの担当件数も増加することができます。

またコンタクトセンター単体では、アフターを架電で行いアフターの利益を生むことで、社員1人当たりの粗利を増加させることができます。



第2章

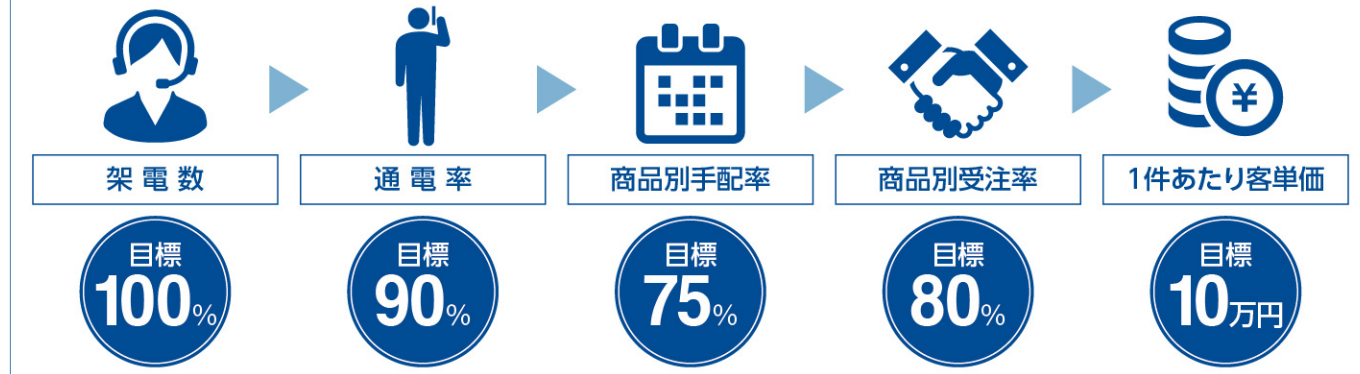
コンタクトセンターで生産性を高める。
業務改善しながら社員1人当たりの粗利を生む仕組み。

アフターで生産性を高め人員増に対応する

先の通り、コンタクトセンターはお客様の問い合わせを受け、適切な人員をアテンドするのが中心の業務です。しかしそれだけではありません。架電部隊はアフターを架電で行うことで収益性を高めています。会員様の中には対面相談よりも少数の人数で、対面相談よりも受注率が高い葬儀社様が多くなってきました。その葬儀社さんが意識しているのが以下のKPIです。

このKPIを意識しながらコンタクトセンターはアフターを収益化し、担当者の業務効率を高めることができます。およそ年間施行件数500件の葬儀社がコンタクトセンターを立ち上げられた数字が以下の通りになります。人員が変わらず、年間粗利はなんと5,000万円ほど高めることができます。そうすることで働き方改革関連法案による人員増のコストを、アフター収益により収益性改善することができます。

アフターフォローの流れとKPI



実際にコンタクトセンターを

立ち上げた葬儀社の事例



有限会社 三誠
栃木県那須塩原市
上厚崎751番地13
年間施行件数
370件

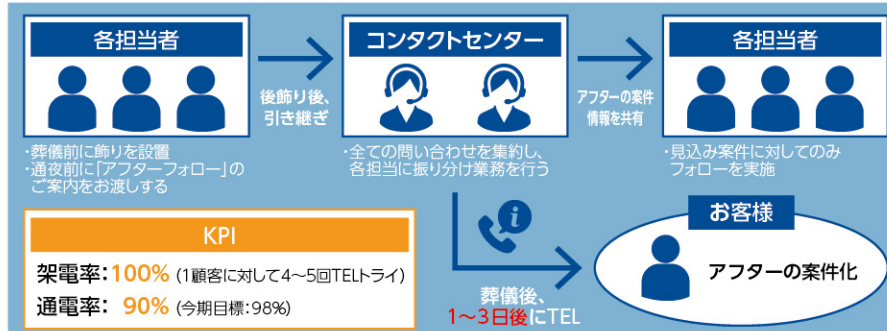


代表取締役
関口将仁氏

■ インバウンドの対応

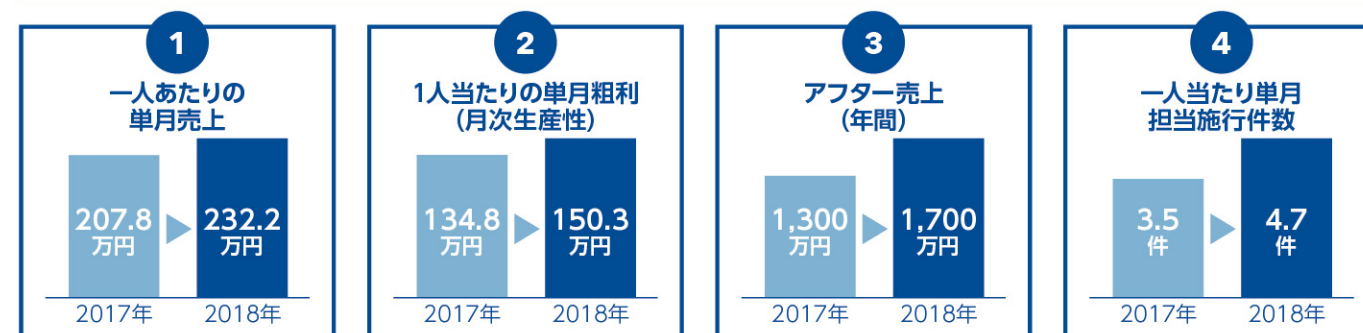


■ アウトバウンドの対応



▲三誠の受電と架電の対応

■ 実際の数字の変化(2018年導入)



※従業員満足度は昨年よりも上昇。



株式会社 金宝堂
千葉県野田市中野台440-8
年間施行件数
1,030件

1年間で545件から1,030件に伸びたにも関わらず、
施行担当者増はたったの2名で対応できるコンタクトセンターモデル

年 度	式場数	施行件数	人員数 (正社員+パート)	組織的に行ったこと
2014年	1	63	3+1	
2015年	1	105	4+	即戦力採用
2016年	2	191		即戦力採用
2017年	5	319件	6+	2018年4月 新卒採用開始
2018年	6	545件	10+	搬送・霊柩の 別会社化
2019年	7	1,030件	12+	分業制の実施

コンタクトセンターを立ち上げ分業化を行う。 そして生産性を高めるための勉強会。 それがコンタクトセンターアカデミー

POINT 1 実際にコンタクトセンターを立ち上げた葬儀社の話が聞けます。

ご入会いただいている葬儀社はコンタクトセンターを立ち上げられた方ばかり。成功事例と失敗事例を聞くことで、成功への近道をたどることができます。



POINT 2 全国120社以上の事例が集まる勉強会。

船井総研では現在、全国120社の葬儀社様とのお付き合いがあります。鮮度の高い最新事例を120社分お届けいたします。

POINT 3 年に1度の視察クリニック。

年に1回は会員の葬儀社様へ視察へ行きます。しかし2018年はなんとアーバンフューネス様へお邪魔し、実際のコンタクトセンターをご様子を見させていただけることになりました。ぜひお楽しみくださいませ。



葬儀社の実例による講演、さらに葬儀社同士で情報交換も可能

11月度コンタクトセンターアカデミー視察

仏事系商品の受注率を高める

仏事系商品のアプローチの流れ

家族構成の把握 → アフター担当へ引き継ぎ → 初回コール → 2回目コール → 3回目コール

打ち合わせ → 告別式の日 → 翌日 → 7日後 → 14日後

家族構成の把握、住所の確認、アフターフォローの日程確定、アフターフォローの日程確定、アフターフォローの日程確定

信託関係構築フェーズ → 商品受注フェーズ

仏事系商品の受注率を高める

初回コールの実施

2回目以降コールのリマインド

3回目以降コールのフォローアップ

仏事系商品の受注率を高める

打合せ

打合せ

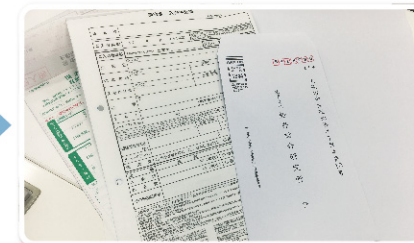
打合せ

ご入会までの流れ

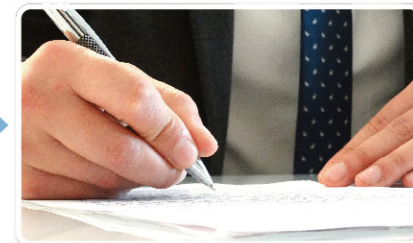
1 コンサルタント面談 2 入会資料送付 3 入会資料の記入・発送



コンサルタントが面談をさせて頂き、御社の考え方、現状の状態、これから先目指していきたい事などヒアリングさせて頂きます。



コンサルタントの面談後、入会資料一式を御社に送付させて頂きます。



入会資料が届きましたら、内容のご確認の上、必要事項を記入して頂き、弊社に郵送して頂きます。※返信用封筒を同封しております。

4 入会資料の確認、入会手続き完了



入会資料を確認させて頂きましたら、弊社より入会手続きについてご連絡させて頂きます。

入会までのスケジュール 最短1週間でご入会頂けます。

確認事項

※御社の状況によってはご入会を見送らせて頂く場合がございます。

年間スケジュールと会費

月 度	講座テーマ
2019年 7月	「インバウンド部隊の立ち上げ」
2019年 9月	「インバウンド対応と情報共有方法」
2019年 11月	「シフトコントローラーの役割」
2020年 1月	「事前相談から施行までにつなげるインサイドセールスとは」
2020年 3月	「マネタイズフェーズで行うべきアウトバウンドコール」
2020年 5月	「コンタクトセンターの生産性向上」



会費

葬祭業コンタクトセンターアカデミーは、勉強会やレポート、そして特典などを含めて非常にリーズナブルな料金体系となっております。

会員価格 月々 **25,000円**(税別) 年間**30万円**(税別)
一般価格 月々 **50,000円**(税別) 年間**60万円**(税別)

※必ず1名役員以上のご参加が必須になります。
※会員は弊社の研究会会員のことを指します。