

講座	セミナー内容
第1講座	なぜ今葬儀にグリーフケアが求められるのか？ 家族葬式場が増え、ハード面での差別化が難しくなっているなか、ディレクターが押さえておくべきソフト面やスキルでの差別化のポイントやグリーフケアの必要性をお伝えいたします。 株式会社船井総合研究所 プレミアムコンパクト葬チーム チームリーダー 赤荻 透
特別ゲスト	
第2講座	グリーフケアの基礎知識と現場活用方法について ソフト面やサービスの差別化のために家族や故人の想いに寄り添ったヒアリング・提案・施行が必須となっています。その中で大切な考え方の一つがグリーフケアです。グリーフケアの基礎知識に加え、具体的に現場での活用。現場の担当者が満足度を高めるために意識しなければならないグリーフの場面などを事例を交えながらお伝えいたします。 株式会社 マコセエージェンシー 代表取締役社長 高橋 昭一氏
第3講座	ディレクター活躍事例とグリーフケアで実績に繋げるためのポイント 単価が高く葬儀の満足度も高いディレクターは、グリーフケアやお客様目線を体現し、その評価を得ることができています。そのようなディレクターの活躍事例や実践している取り組みをご紹介します。事前相談や受注など、葬儀に必要な目標やKPIを達成に向けたポイントを解説いたします。 株式会社船井総合研究所 エンディングDXチーム 小川 正也
第4講座	【ワーク】他社から学ぶディレクターのスタンスや施行対応事例 ワークを通して、他社のディレクターとのディスカッションや情報交換を行ないます。地域や風習にとらわれず、成功している事例や考え方を学ぶことで、日常業務や社内教育に活かせるようにします。 株式会社船井総合研究所 エンディングDXチーム 小川 正也
第5講座	まとめ講座 ディレクターが明日から行なうことや、自社に落とし込むポイントを解説いたします。 株式会社船井総合研究所 プレミアムコンパクト葬チーム チームリーダー 赤荻 透

開催要項

日時	2023年 11月7日 (火・友引) 開始 11:00 ▶ 終了 16:30 お申込期限 11月3日(金) ※諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場はマイページにてご確認ください。また最少催行人数に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしかねますので、ご了承ください。
受講料	一般価格 (税抜62,500円) 税込68,750円 ●お申込みいただいたにも関わらずメールがお手元に届かない場合は、下記船井総研セミナー事務局宛にメールまでご連絡ください。●ご参加を取り消される場合は、開催3日前まではマイページよりキャンセルをお願い致します。それ以降は下記船井総研セミナー事務局宛にメールにてご連絡ください。 会員価格 (税抜50,000円) 税込55,000円 会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン (旧:FUNAIメンバーズPlus)へ、ご入会中のお客様のお申込みに適用となります。
お申込方法	下記QRコードよりお申込みください。 または、船井総研ホームページ (www.funaisoken.co.jp)、右上検索窓にお問い合わせNo.105382を入力、検索ください。
お問合せ	明日のグレートカンパニーを創る Funai Soken 株式会社船井総合研究所 船井総研セミナー事務局 E-mail:seminar271@funaisoken.co.jp TEL:0120-964-000 (平日9:30~17:30) ※お電話・メールでのセミナーお申込みは承っておりません。また、お問い合わせの際は「お問い合わせNOとセミナータイトル」をお伝えください。 ※お申込みに関してのよくあるご質問は「船井総研 FAQ」と検索しご確認ください。

お申込みはこちらからお願いいたします

2023年11月7日(火・友引)

11:00~16:30

申込締切日11月3日(金)



macose

株式会社マコセエージェンシー と



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken が送る

葬祭ディレクタースキルアップ

グリーフケア × 単価UP 1Day集中研修

グリーフケアの活用方法と自社への落とし込み方が学べる1Day研修

葬祭サービスにお悩みの皆様へ

お客様と接するために集中研修で学べること /

- ✓ 式場などのハード面以外の **差別化のポイント**
- ✓ **単価や満足度アップ**に繋げるための考え方
- ✓ 会社の **業績アップ**に繋がるディレクターの成功事例

- ヒアリングのお電話だけで涙を流すグリーフケア手法
- ご遺族の心に残るコミュニケーションレベルの上げ方
- グリーフケアで自社のブランド認知を行なう拡散方法

このようなマコセエージェンシー様の差別化に繋がるノウハウをお知りになりたい方は以下の日程にご参加ください。

開催
日時

2023年 **11月7日** (火・友引)

11:00~16:30
(受付開始10:30より)

会場

株式会社船井総合研究所
【五反田オフィス】〒141-8527 東京都品川区西五反田6-12-1
[JR「五反田駅」西口より徒歩15分]



オリジナル会葬礼状受注数日本一

特別ゲスト 講師 株式会社 マコセエージェンシー **高橋 昭一氏**

詳しい講座内容は裏面へ

主催



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken

葬祭業向け ディレクター集中研修

お問い合わせNo. S105382

船井総研セミナー事務局 E-mail:seminar271@funaisoken.co.jp

株式会社船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研大阪本社ビル ※お問い合わせの際は「セミナータイトル」お問い合わせNo.・お客様氏名を明記の上、ご連絡ください。

葬祭業に携わるスタッフが知っておくべきグリーフケアとは！？

なぜグリーフケアが必要なのか

葬儀の小規模化により従来の変動費(料理・礼品など)や祭壇での単価アップが見込めなくなっております。そこで、お客様のヒアリングに基づいた深いニーズの把握や故人様への想いをしっかりとサービスに落とし込んだ単価・満足度UPが必要です。

小規模化による課題

- ・変動費の減少
⇒参列者に頼った葬儀単価や提案内容
- ・祭壇、プランの単価ダウン
⇒故人様や家族の想いのヒアリング不足

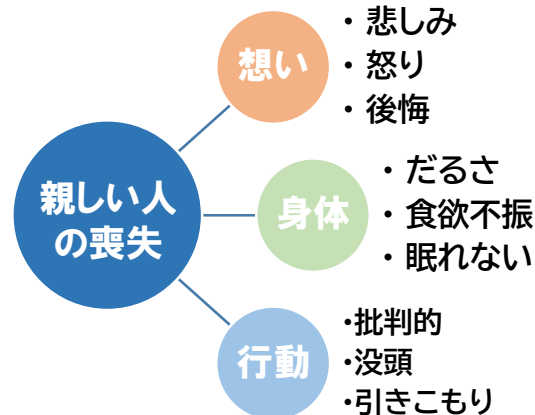
葬儀単価
ダウン

グリーフケアを活用した ヒアリング・アプローチ

参列者数に左右されにくい、家族の想いを
しっかりと反映した提案で単価・満足度アップ

お別れが出来ていない状況をグリーフ(悲嘆)と言い、葬儀社が解消のための提案・施行できるようになることが差別化となるとともに、受注やサービス面での改善をグリーフケアの観点から行なうことが可能です。

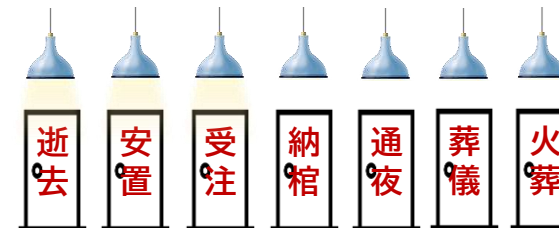
①グリーフ(悲嘆)の理解



⇒様々な遺族の状態を
理解しないと基本的な接客・対応力が上がらない

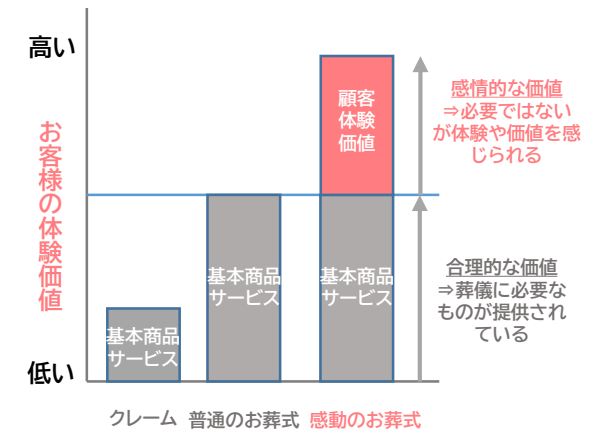
②具体的なグリーフケア

- ☑ (第三者が)話を繰り返し聴いてあげる
- ☑ 故人のことを思い起こす(想起)
- ☑ 遺族とのコミュニケーションレベルを上げる



⇒施行や葬儀の各場面でヒアリングや想起できる
場面づくりを行なう

③自社サービスへの 落とし込み



⇒必要性だけではなく、
お客様の体験や感情をもとにした高単価と満足度の両立

1Dayディレクター集中研修で学べる事

①グリーフケアの基礎知識と現場の活用事例

会葬礼状やオリジナルのメモリアルムービー作成によりグリーフケアを体現している株式会社 マコセエージェンシーの高橋氏によるグリーフケアの基礎知識から実際にグリーフケアを取り入れている葬儀社の取り組みや事例を大公開！

オリジナル会葬礼状日本一の秘策はグリーフケアをもとにしたお客様へ徹底的に寄り添ったヒアリングにあります。年間30件以上もの葬儀社へグリーフケアを研修を行っている株式会社 マコセエージェンシーの高橋氏にご登壇頂き、グリーフケアを学びます。



特別ゲスト
株式会社 マコセエージェンシー
代表取締役 高橋 昭一 氏

②グリーフケアの知識をもとに単価UP

グリーフケアを体系的に理解することで、適切な接客・ヒアリング力向上・自社サービスの付加価値向上など、単価にフォーカスしたスキルアップが可能です。



③施行の場面ごとに実績を最大化するポイント

単価以外にも、にディレクターが体現することとして、入会率や満足度、集客やアフターなど様々な指標が求められます。より会社の業績向上に寄与するために、しっかりと施行の流れに沿って、適切なKPIを理解し、達成のためのスキルやポイントをお伝えします。

全国のディレクターが集まるワーク・情報交換会

聞いて良かっただけでは終わらない！全国120社以上が集まる葬儀社向けの研究会を主宰している船井総合研究所だからこそできるディレクター同士の情報交換会を開催！

【トークテーマ例】

- ・単価が下がってきているが、打ち合わせのコツやスキルアップを行なっているか？
- ・自身の役職や業務に応じた他社で効果が出ているやり方やポイントは？
- ・競合の家族葬が出てきた際の自社の差別化の方法は？

【参加者の声】

「業界のことを詳しく知ることができてよかった」
「グリーフケアを通して改めて葬儀やセレモニーの大切さがわかった」
「実際に目標を達成するためにどうすればいいかが明確になった」
「同じ業界に携わる方と話すことができて、モチベーションが上がった」

before

ヒアリングやオプションの意図が分からないまま受注や施行を実施

after

グリーフケアの観点から想いをもちたヒアリングやメモリアルサービス提案で単価・オプション受注率UPへ



詳しい講座内容・ご参加希望の方は裏面へ！