

遺体安置室整備を機に 本拠に施設を集約 施行単価アップとCS向上で好循環

(株)坂出葬儀社 [香川県坂出市]

香川県北部のほぼ中央に位置する坂出市を拠点に、葬祭事業を展開する(株)坂出葬儀社（社長河崎和義氏）。生花店を発祥とする同社は、1986年に葬祭業に本格参入。90年代には市内初となる葬祭会館を開業し、それまで中心だった市営葬儀（現規格葬儀）から、会館葬へと移行させる立役者となった。

その後、第1号会館の隣接地に新館を開業。18年には第1号会館を家族葬会館にリニューアルするなど、いち早く地域ニーズに応える展開を行ってきた。その同社が、昨年10月1日、「坂出葬祭会館 新館」1階を遺体安置に特化したエンディングホテル「ゆずりは」にリニューアルオープンした。

葬儀花をルーツに 37年前に葬祭事業に本格参入

同社の創業は1972年12月のこと。坂出市内で造花の販売、慶弔用花環の貸付けを開業したことにはじまり、葬儀用の生花需要の高まりを受け、86年、(有)坂出葬儀社に商号変更し、本格的に葬祭業に乗り出す。97年には市内初の葬祭会館「坂出葬祭会館 本館」を、2004年にはその隣接地に新館をオープン。09年には宇多津町に「葬儀法要会館 なごみ」を開設（現在は閉鎖）、18年には本館を「家族葬ホール なごみ」（以下、なごみ）にリニューアルオープンした。

その後、葬儀に対する消費者意識の変化とともに、葬儀社に求められる役割も変わりつつあると判断。人生の終末期や死後に発生し得るさまざまな課題や備えを支援する「ライフエンディングサポート」事業にも取り組んでいる。

以上のように、エリア内初の葬祭会館を開業させ、変わりゆく葬儀に対してもいち早く対応することで市内の葬祭事業を牽引しつづけてきた同社だが、コロナ禍によって大きく事業展開の見直し



「坂出葬祭会館 新館」1階をエンディングホテル「ゆずりは」にリニューアル



18年に本館から転換した「家族葬ホール なごみ」

に直面することになる。

会館展開の“選択”と“集中”を決断 「遺体安置室」に着目し新展開図る

コロナ禍によって「3密を避ける」対応策を講じると大規模葬が激減し、小規模家族葬が主流となる。同社でもその影響は大きく、特に緊急事態宣言中の大規模葬が激減。対前年比を大きく下回る売上げで推移した。

しかし、同社ではコロナ禍以前から会館展開の見直しを検討していたという。

「実は、宇多津町にある会館の老朽化が激しく、その改修もままならない状況でしたのでテナント契約を解約し、新館となごみの集中展開を図るべきではないかと思っていたときでもありました。新館の稼働率も低迷し、旧態依然の会館でしたから何らかのリニューアルが必要だとも感じていた



遺体保冷庫を完備した「静ルーム」



シャワールームなどを完備する「想ルーム」



なごみに設けられた「紅葉ルーム」



スタンダードタイプの「山桃ルーム」



多用途に活用できる「アイリスホール」



新館1階のロビーまわりもホテルライクのような仕上がり

のです。そうしたなか、事業再構築補助金という制度があることを知り、第2回申請に公募し、採択されたのです」と語るのは、同社専務取締役の蒲田辰雄氏。

申請に当たり、自社の「SWOT分析」（自社の事業状況を「Strength（強み）」「Weakness（弱み）」「Opportunity（機会）」「Threat（脅威）」の4つの項目から分析すること）を実施。そこでみえてきた課題解決策として浮かび上がったキーワードが、「葬儀に付随する新たな高付加価値サービスを提案し、売上げのV字回復を図ること」（蒲田専務）だった。

これを受けて同社では、①宇多津町の「葬儀法要会館なごみ」の閉鎖（契約解除）を決断、②新館1階の一部を改装し、新規事業として以前から検討していた遺体安置サービスの提供に着手することとなった。

こうして誕生したのが、22年10月1日に開業

したエンディングホテル®「ゆずりは®」（以下、ゆずりは）*である。

ゆずりは開発のヒントは、遺族らと接するなかで生まれた着想だったそうで、「施行を終えられたご遺族から、“安置期間とはもう二度と顔を見ることができない故人と過ごすことができる、かけがえのない時間であることに気がきました”という声を頻りに頂戴する機会が多くなったことがきっかけでした」と語るのは、営業課長であり納棺師でもある宮本良平氏。

超高齢社会と核家族化の進行により、自宅を整理して高齢者施設に入居するシニア層がふえているが、これは“死後帰宅難民”の増加に直結する問題となる。遺体安置室は、こうした方々の受け皿となるのはもちろん、地方から都会へ流出した喪主世代が、いざというとき帰省するまでの時間を安心して確保できるようにとの想いにもつながる。

そうした意味において、ゆずりはは、遺族らが

図表 エンディングホテル「ゆずりは」の各ルーム利用料金

	ルーム名	規模	利用料金 (税込)	利用時間	主な特徴
新館1階	アイリスホール (多目的ホール)	42.0㎡	11,000円/2時間ごと	8:00~21:00 ※夜間滞在不可	参加型ラストメイク室としての利用のほか、式場・会食室・面会室・セミナールームとして活用可能
	静ルーム (保冷庫付き安置室)	11.0㎡	44,000円/24時間ごと 22,000円/延長12時間ごと	24時間365日 ※遺族の夜間滞在不可	保冷庫1基を完備 面会時間は9:00~17:00
	想ルーム (個室安置室)	洋室25.0㎡ 和室10.0㎡	55,000円/24時間ごと 22,000円/延長12時間ごと	24時間365日 ※夜間滞在可	シャワールーム、無料Wi-Fi、テレビ、冷蔵庫、電子レンジ、ウォーターサーバー等を完備
	心ルーム (安置室)	6.0㎡	27,500円/24時間ごと 11,000円/延長12時間ごと	24時間365日 ※遺族滞在不可	遺体安置のみに対応 (対面不可)
家族葬ホール 「なごみ」	山桃ルーム (安置室)	6.0㎡	27,500円/24時間ごと 11,000円/延長12時間ごと	24時間365日 ※遺族滞在不可	遺体安置のみに対応 (対面不可)
	紅葉ルーム (個室安置室)	21.0㎡	33,000円/24時間ごと 13,200円/延長12時間ごと	24時間365日 ※遺族の夜間滞在不可	遺体安置のほか、相談室・式場として利用可能

※参加型ラストメイクとは、葬儀が遺族らの心に残るよう、お別れの死化粧や死装束の着付けなどをできる範囲で専属納棺師らとともに実践すること



補助金事業に関する各種書類は大型ファイルで管理(同社では二分冊となった)

時間を気にすることなく、かつプライバシーが保たれた個室で、故人と共有した時間を振り返ることができる空間として誕生したものだといえる。

ゆずりはは、「お客様の『想い』『集う』『繋がる』を支え続ける存在となる」ことをコンセプトに、新館横にある家族葬ホールなごみの諸室も併用することで全6ルームを提供。保冷庫1基を完備したルームのほか、アットホームな雰囲気の中かで遺族らがゆったりと過ごすことができる(洋室25㎡+和室10㎡、シャワールーム付き)ルームや、法事・法要、セミナーなど葬儀以外にも利用が可能な多目的ルームなどを完備する(詳細については本誌22年12月号を参照)。

利用料金と各ルームの主な特徴については図表にあるとおり。単なる遺体安置室としての利用だけでなくとどまらないよう、納棺師である宮本課長がサービスを提供する「お着付けプラン」「ラストメイクプラン」というラインナップも用意することで、単価アップにつながる提案を実践している。

ちなみに、今回のリニューアルに関わる総投資額は約6,000万円。そのうち3分の2に当たる4,000万円を補助金で充当した。こうした補助事業の場合、それぞれの工程ごとに写真を撮影して最終の経過報告書に添付することが義務づけられていることから注意が必要。さらに、各工事代金支払いの領収書などの添付も必要となるため、「ガ

ス工事や空調設備工事など、作業項目ごとに単一契約をするのではなく、それらを集約する大元と一括契約しておくことで最終報告書のとりまとめも比較的楽になります」と(蒲田専務)と、工事完了後の報告書提出までを見越したプロジェクトの推進が重要であるとアドバイスをしてくれた。

万全な管理体制で 失注ロス対策に貢献

蒲田専務は、今回の遺体安置機能に特化したりリニューアルを行なうにあたり、その利用方法や施設ネーミングなどについても広く社員らから意見を出させるようにしたことで、社内の雰囲気も良好なものになったという。

さらに、「結果として自分たちが決めた施設名やロゴマーク、商品プランが採用されたわけですから自信をもってご遺族様に提案できる」と(蒲田専務)という好循環を生み出した。結果、昨年末から年始にかけては、同社における過去最高の葬儀受注件数を記録したという。

「宇多津町の会館を閉鎖し、スタッフを同一敷地内にある新館となごみ、そしてゆずりはという3か所に集約させたことで、仕事の効率も上がりました」と宮本課長。

気になるゆずりはの利用状況について尋ねると、「昨年の開業以来、ご安置利用は40件を超える利用となっています。この数値だけをみると、少ないと感じられる方もおられるかもしれませんが、ご遺族様からの要望に応えることで当社の評価が高まりますし、年末年始の繁忙期においては失注ロスを大幅に防ぐなど、売上げ的な側面からみれば大きく貢献してくれています」と蒲田専務。

オープン時、予想もしなかった依頼があったそうで、「ゆずりは利用の第1号は、ヒトではなくイヌだったのです」と(宮本課長)。その経緯につい



専務取締役
蒲田辰雄氏



営業課長／納棺師
宮本良平氏

■株式会社概要

所在地 香川県坂出市久米町1-14-5
 創業 1972年(86年現社名に商号変更)
 代表者 河崎和義
 葬祭会館 2か所
 施行件数 約180件(2021年実績)



て、蒲田専務は、「ゆずりは開業の告知は地元紙誌で行なったのですが、それをご覧になった愛犬家からのお問合せでした。聞けば、その方の娘さんがとても可愛がっていたイヌが不幸にして亡くなってしまったものの、遠方から娘さんが香川まで戻るまでに4日ほどかかるということだったのです。申し訳なさそうな申し出でしたが、当方では即座にお受けさせていただくことをお伝えしました」と付け加える。

その真意を宮本課長に尋ねると、「ペットを家族同様にお考えになる方もふえておられます。さらに、そのイヌをこよなく愛していた娘さんに、「きれいな状態のまま、最期の姿をみせたい」と願う親御さんのお気持ちが強く伝わりました。ゆずりはを開業させた理由は、まさにご遺族様がゆっくりと焦ることなく、ご納得いただけるお見送りをできる時間をつくるためのものでしたから、お受けすることに一切迷いはありませんでした」。

前述のとおり、開業後の利用件数は40件超だが「慌ただしいなかで、通夜、葬儀・告別式を決定するのではなく、ゆったりと過ごすお時間を提供することで、ご納得のいく葬儀プランの受注につながります」と宮本課長。遺体を預かる期間も2～3日ということも多いという。言い換えれば、

ゆずりはでは、遺族が納得される葬儀プランをみつけるまでの「ご遺体の保全」施設であり、あえて連泊を勧めることで全体の施行単価アップにつなげるようにしているのだ。

もちろん、大都市部では、ビジネスホテルのように客室稼働率の観点から1泊利用で回転率を上げるという戦略もあるだろうが、地方都市においては、たとえば帰省するまでの時間の確保といった点からいえることは、回転率ではなく、質の高い遺体安置機能だろう。

その点において、同社では納棺師でもある宮本課長のもと万全な管理体制が敷かれており、ゆずりは利用者からも、「きれいな状態のまま最期のお別れを迎えることができました」といった声が寄せられている。

そうした意味において、同社におけるゆずりはの展開は、「顧客満足度の向上」をもって、さらなる施行サービスのレベルアップにつなげるための開発でもあったといえる。

※「エンディングホテル®」は坂出葬儀社が保有する商標登録(登録番号:第6594417号)、「ゆずりは®」も商標登録(登録番号:第6097149号)。「ゆずりは」については、坂出葬儀社と保有者との間で契約を締結のうえ使用している。

提携企業様募集中



メディア出演多数


NHK クローズアップ現代
NHK おはよう日本
テレビ朝日 グッド!モーニング
東洋経済オンライン
日本経済新聞
日経ビジネス etc...


成仏不動産

孤独死・自殺・事故等により、室内で人が亡くなった不動産を正しく査定し高く買取ります。

資格保有者多数
(宅地建物取引士・遺品整理士・相続診断士 etc...)

✓ 事故物件を高く買取ります





0120-917-974

フリーダイヤル

エリア
全国対応

種別
土地・戸建て・マンション

査定相談
無料

成仏不動産 運営：株式会社マークス不動産