

東京・神奈川を中心に25の直営斎場を展開 お客様の心に寄り添うご奉仕で 感動のご葬儀をお手伝い

くらしの友

来年創立50周年を迎える、冠婚葬祭互助会の「くらしの友」(大田区西蒲田、伴良二社長)は、東京・神奈川を中心に25の直営斎場や婚礼施設を展開している。昭和42年の創業以来、同社が一貫して大切にしてきたことは、顧客満足度の追求だ。

「特に葬儀において、ご遺族一人ひとりの心に寄り添い、抱えていらっしゃる深い悲しみや大きな不安を癒していただくために私たちができることは何か―。それを徹底的に考え、実践していくことを何より大切にしていきます」と伴社長は語る。その言葉通り、葬祭業界の中でただ1社、「消費者志向優良企業」として経済産業大臣賞を受賞している。お客様アンケートによる要望の収集、届いたご意見に素早く対応する取組み、社内での情報共有など、CS向上(顧客満足)の仕組みを独自にいち早く導入した点が評価された。

また、お客様第一の精神は、直営斎場にも大きく反映されている。たとえば、横浜市屈指の規模であ



創業の地である大田区内の蒲田総合斎場



社葬から家族葬までプロが進行をサポート

斎場では終活セミナーなどのイベントも開催

る同社の旗艦斎場「くらしの友新横浜総合斎場」では、昨今の小規模な葬儀への要望にも柔軟に対応すべく、プライベート性の高い式場空間を新設した。これにより社葬・団体葬からお身内だけの小さな葬儀まで、ご遺族が望むさまざまな「送り方」にお応えしている。「斎場は、大切な儀式を行う場所ですから、可能な限りご遺族の要望にお応えしていきます。一方で、心の禊ができる神聖な空間である点も重視しています」と、伴社長。

同社は、社葬から家族葬まで事前相談を受け付けている。段取りなど、必要な情報をまとめた冊子や資料も用意されているので、詳細は電話、またはホームページ(03・3735・3101、<http://www.kurashinotomo.jp/>)から問い合わせを。