



(株)清月記
代表取締役社長
菅原裕典氏

清月記で代表取締役社長を務める菅原裕典氏は、父菅原清一氏（故人）とともに1985（昭和60）年3月に同社を創業。

葬祭業の枠にとらわれることなく、新規事業として教育事業のFC加盟、プライダル事業の新設、M&Aによりハイヤー事業や石材事業などの多角化を推進し、葬祭企業から総合ライフサービス企業へと進化を遂げている。

昨年は仙台市長選挙に出馬するなど、バイタリティあふれる菅原社長の葬祭哲学、葬祭業のあるべき姿を伺った。

100年間お世話させていただく企業づくり ライススタイルワンストップサービス企業へ

「価値の提供」なくして満足いただくことはできない

——本来、「葬儀」の意味を訴え、自社の特徴を打ち出すべきなのに、昨今は他社よりも安くしなければ勝てないという状況になっている。

菅原 申し訳ないですが、“ただの祭壇屋さん”が多いのが現実です。葬儀全体をプロデュースする力がないので、価格でしか対抗できなくなっちゃったのだと思います。そういう会社は、決まりきったパッケージを売り続けているほうが楽なのです。そして他社が

同様なプランを出してきたら値下げをする。そして他社も値下げをすると、また値下げをするという繰り返し。体力のあるところはいいますが、そうでないところは疲弊するのは当然です。

それから会葬礼品をなくしたり、香典辞退という風潮は、葬儀社にも責任があると思っています。——その香典辞退は関西ではかなり進んでいます。

菅原 所属している課の人たち5人で2,000円ずつ出しあって1万円の香典を持っていく時代ではなく、なくなったということもあります。し

かし、こうした時代でありながらも、中元・歳暮がなくならないのは、人と人のつながり、組織とのつながりを1年に2回は確認しあいましょうという習慣が残っているからです。それがなぜ、お葬式するとき香典はいらないということになってしまうのか。お世話になった方をお送りする際に、香典を包みたいと思っている方はたくさんいらっしゃる。それをありがたいて、お返しとして「気持ちですが少しお返しさせていただきます」という文化をなぜ排除するのか。

私どもは108万人都市の仙台で商売をさせていただき、これまでいろいろな商品を提供してきました。それがお客様全員に受け入れられるものでなくても、一握りであっても受け入れていただける方がいるならば商品化をすべきだと思っています。

たとえば、仙台は骨葬です。祭壇に立派な花がたくさん挿してあっても、出棺時に祭壇の花を柩に一輪も入れることができない。それは火葬後に戻ってきて葬儀・告別式があるからです。しかし、骨葬ではない地から会葬していただいた方からすると、「なんで顔のまわりしかお花を入れないの。さびしいね」と言われる方もいらっしゃる。それをわれわれが「こちらの風習ですから」と言っているのはそれで終わってしまいます。もちろん、県外の方はおかしいと思ったまま帰られる。だったら柩の中にお花をいっぱいに入れられるよう、祭壇の花とは別に用意すればいい。もちろん対価はいただきます。それはすべての方に受け入れられないかもしれませんが、「柩の中を花で埋めて送りたい」という方のために、これまで何もできなかったのが、そうした商品があれば喜んでいただける。

お客様が求めている商品がなければ提案もできない。もったいないと思います。1日に100件も受注しているわけではありません。10件、20件ですので、お客様からのオーダーを、役員と部長は1件1件しっかりと検証しなければいけません。なぜ棺がこのランクな

のか、祭壇がこのランクなのか。それはセールストークが悪いのか、もしかしたら提案すらしていないのかもしれない。

一方、棺も立派、装束も立派、祭壇も立派、なのになぜ料理は安いオードブルを選んでいるのか。そういうことを毎日毎日検証しながらディレクターを育成していかないと。「お客様には説明をしたのですが」とディレクターは必ず言い訳します。そこを管理できなければお客様が満足できる葬儀をすることはできません。

——これからますます「おひとりさま」がふえていくなかで、葬儀社がきちんと葬儀の質を高めていなければならぬと思います。

菅原 ブランド商品を買う際に値切る方はいません。その価格に納得して買われている。価値を認めているからですよ。ところが、なぜお葬式は金額だけで判断されるのか。価値ではなく、他社よりも安いことが重要になってきている。本来は、いかにその人にふさわしい葬儀ができるかということが重要なのですが、そこを見失っている。葬儀の価値を、質を高める努力をしなければならぬのに、金額勝負になっては、いい葬儀ができるわけがありません。

そこで、弊社では新たに邸宅型の家族葬会館を計画しております。その方にふさわしいお見送りができる邸宅で、葬儀が終わった翌日までゆっくりしていただく予定です。そこでお葬式をする価値がわかっただけのような会館です。

——お考えになられている邸宅葬会館

清月記の概要

所在地 仙台市宮城野区日の出町2-5-4
設立 1985年3月
事業内容 葬祭事業、仏壇・墓石販売事業、生花事業、プライダル事業、教育事業、ハイヤー事業
葬祭会館 20か所

はどのような会館ですか。

菅原 高級旅館のように玄関で靴を脱いで上がっていただくスタイルにします。葬儀が終わったから、法事が終わったからどうぞお帰りください、というのではなく、なかなか集まることができない兄弟や親族が集まったのですから、四十九日や百箇日などの打合せや、仏壇のこと、お墓のこと、相続のことなどを、ここで話し合っておけば、その後はスムーズに手続きができるはず。実は葬儀後の会館には、ご遺族は遅くまで残っていらっしゃるケースがあります。それは兄弟などでいろいろと話し合われているからです。

お客様主導といいながら葬儀社主導で進んでしまっている。葬儀社がやりやすく、売上げを上げられて利益が出るように。そこを今後はお客様主導にしていかなければ生き残れなくなってくるでしょう。

——楽しみですか。

菅原 そこにはお寿司のカウンター席があってもいいと思っています。その場で揚げる天ぷらや懐石料理でもいいですよ。そうすると料理は1人1万円以上をいただくことになります。お通夜の料理に1人1万円という高いと思われるかもしれませんが、家族葬なので10人、15人です。50万円、