



## Monthly Report 11月号 No.0009

### 10月3日開催(宮城県仙台市) 清月記視察会「報告」

みなさま、こんにちは。  
「アタックス視察クラブ」事務局です。  
アタックス視察クラブでは、10月3日(月)北は北海道、南は関西方面から、お集まりいただいた皆様と一緒に、「生命(いのち)の物語応援会社」として、「**ノーと言わない**」を理念に、お客様の人生に寄り添う葬儀会社、「清月記」様を訪問いたしました。

清月記様は、1985年、現社長である菅原裕典氏が25歳の時に、両親と一緒に開業したのがはじまりです。  
菅原社長は、小学5年生から大学を卒業するまでの約13年間、夏休みや冬休み、春休みを利用して、葬祭のアルバイトをされてきました。人の最期に関わる、素晴らしい仕事だと思ひ、どんとんのめり込んだ結果、人生を賭ける仕事になったと言われています。また、そのアルバイト経験で培った「**高い精神**」こそが、今でも自身の財産になっているとおっしゃっていました。

開業当時、葬祭業に対する世間の見方は「**忌み嫌う時代**」だったそうです。しかし、映画「お葬式」伊丹十三監督が公開されたことよって、世間の葬儀に対する認識も変わり、菅原社長は「**まさに、タイムリーないい時期にオープンできたと思う**。」と言われていました。さらに、核家族化やマンション住まいの増加、女性の社会進出など、時代の流れが会館葬の必要性を後押しした結果、同社は、仙台における葬儀会館の先駆けとなったのです。

写真左・下：  
「葬祭業は、人の最期に関わる大変高貴な仕事」と語る、菅原社長



菅原社長は、当時、「**待ちの姿勢**」が当たり前だった葬儀業界では、革新的とも言える、数々の仕組みをつくりました。たとえば、①ポスティングや戸別訪問などの営業活動、②見積書作成による明朗な料金体系と、遺族が葬儀見積もりをシミュレーションできる仕組みの準備、③各種イベントやフェアの開催が挙げられます。

「こうした**攻めの姿勢**」により、業界の非常識に挑戦してきた結果、「清月記」という独自のブランドを作り上げることに成功されました。  
また、清月記様では、一度限りの葬儀を心残りなく、執り行うため、遺族の要望をすべて、聴きいれています。  
そのため、同社では、**最大の理念として、「ノーと言わない」**を掲げているのです。

もちろん、**ノーと言わない**、究極のサービスを提供するために必要不可欠な「**社員教育**」にも、大変力を入れています。社員ひとりひとりがマニュアル通りの対応ではなく、お客様の要望をすべて聴きいれ、かつ、遺族の経済的・精神的負担を軽減させることよって、「ぜひ清月記でお願いしたい」、「次回も清月記に頼みたい」とお客様に思われる「**仕組み**」を作り上げたのです。

日頃から、菅原社長が大切にされている、「**社員の人間形成**」については、今回は、意見交換会でも、参加者の方々が、いい質問をたくさん出してくださったことで、多くの気づきや学びがありました。



写真上：たまたま、喉が乾燥して咳をしたら、後方席にいらした清月記の社員の方が、すぐにお水と、のど飴を持ってきてくださいました。こうしたお気持ちは、純粋にうれしかったです。

菅原社長は、「**モノよりサービスが大事**。」「**気配り・目配り・心配り・手配り**」ができる社員になりなさい。」と、常日頃から、社員の方々に語りかけているそうです。

写真下：経営者のみなさまから、社員の方へご質問



写真下：菅原社長および社員のみなさまと参加者の意見交換会  
写真左：参加者からの質問に答える、清月記社員のみなさま

