

元気企業
訪問

株式会社
はなせ

小規模葬儀に特化 営業先の絞り込みと 新たなパック商品で 活路を見出す

自力で生き残る道を選ぶ

矢部晃社長が父から事業を引き継いだのは12年前のこと。葬儀といえば、かつては地域や会社の人が総出で集まっていますが、コミュニティの希薄化などを背景に少人数の葬儀や家族葬が増えていたころでした。このため売り上げもジリ貧の状態だったそうです。廃業するか、声が掛かった同業者と合併するか、いろいろ迷ったあげく、「自力で生き残る道を選びました」と矢部社長。

思い切って家族葬に特化した小規模ホールを平成18年、尼崎市内に整備しました。近隣にチラシをまいて宣伝したところ、前年と比べて15%件数が増えました。ニーズがあると確信し、その2年後、隣接地にさらに小規模のホールを建設。現在は、ホールを整備する前の倍以上の年間600件の葬儀を受注しています。

「誠心誠意」のサービスで

家族葬には新たに参入する業者が多く、価格競争も厳しさを増しています。その中ではなせは、「誠心誠意、お客様が喜ぶことをする」ことに徹しています。「祭壇にはバラばかりを敷き詰めてほしい」と注文があれば市場に行っ

て仕入れられるだけのバラを集め、「娘を送るのに棺はかわいらしく、葬儀場はピンクのシーツを敷いてほしい」と求められれば棺の業者を探し出すとともにホームセンターへと買出しに出掛け、「車いすの母をどうしても火葬場まで連れて行ってあげたい」といわれれば、専用のタクシーを用意しました。

市役所から声が掛かる生活保護受給者の葬儀、警察から要請のある傷みの激しい遺体を扱う葬儀もすべて気持ちよく引き受けました。その姿勢を見て、市役所や警察の職員から自身の家族の葬儀の時にも声が掛かるようになります。「自分の家族だったらどうしてもらいたいかを常に考えたサービスに徹し、口コミでお客さんが増えていきました」と話します。

家族葬は利幅が薄い分、数を集めるため電話受付は24時間体制。低コストを実現するため女性司会者以外は1人の社員で対応できるよう業務の効率化を図っています。

データに基づく経営で新たな気付き

矢部社長はかねてから、自社のビジネスを客観的に評価してほしいと考えていたそうです。「変化する葬儀マーケットの中で当社が進んでいる方向は間違っていないのか客観的な目で見てほしかったのです」。ひょうご産業活性化センターに「ひょうご中小企業技術・経営力評価制度」があることを知り、すぐに評価を依頼しました。

評価結果を見ると、小規模化が進む葬儀業にターゲットを絞り、「誠心誠意」のサービスに徹していることに高い評価が得られましたが、「しっかりとしたデータに基づいた経営ができていなかったことに気付かされた」と言います。これまでの数字の傾向を分析し、利幅が厚い分野で集中的に営業を



「誠心誠意」のサービスを心掛け、お客さまの要望にはとにかく応えます

かける一方で、近年顧客からの要望が多い、すべての葬儀にかかる費用をまとめて料金提示するパック葬を新たに商品化することを検討。来年春には

女性従業員1人でも搬入作業ができる構造にした新たなパック葬専用ホールの建設も計画中とのこと。「強い所、足りない所が分かり、やるべきことが見

えてきた」と話す矢部社長の表情は自信にあふれています。

会社概要
株式会社はなせ

所在地 尼崎市杭瀬本町1-8-13

代表取締役社長 矢部晃

事業内容 葬儀業

TEL 06-6488-0042

FAX 06-6488-0142

URL <http://www.putihall.com/>