

# 全葬連が取り組む

# 3つのキーワード

## 1. 安心・信頼

消費者ならびにご遺族に対して、それぞれの状況に応じて、それぞれの身になって、安心・信頼の葬祭サービスを提供いたします。

### ■生活者への宣言

平成 11 年 (1999 年)、生活者支援の倫理綱領である「生活者への宣言」を発表。「私どもは、悲しみの中にあるご遺族の想いを真摯に受け止め、ご遺族が営まれる弔いを心を込めて支援いたします」で始まる 10 ケ条からなります。

### ■葬祭サービスガイドライン

平成 19 年 (2007 年)、消費者からの要請に応え、消費者保護のための葬祭業者向けルールブックとして「葬祭サービスガイドライン」を制定しました。



### ■葬祭サービス安心度調査

平成 12 年 (2000 年)、通産省 (当時) の「消費の視点からのサービス格付け評価」の対象に選定され、所属員に対して「葬祭サービス安心度調査」を行いました。以後、独自に所属員を評価し、その改善に努めています。



### ■事前相談の推進

消費者が納得できる葬儀を実現するために、もしもの時に備えてお葬式の内容や費用についてご相談いただく事前相談に積極的に取り組んでいます。研修会を通じて接遇等を学び所属員の資質向上に努めています。

### ■生前予約「if共済会」

平成 7 年 (1995 年)、葬儀の生前予約制度「if 共済会」を立ち上げました。会員には基本葬儀料金割引、弔慰金支払いという金銭的特典ばかりではなく、無料相談ダイヤルなど事前にご利用いただける様々なサービスも提供いたします。ご希望する葬儀のお見積もり等、消費者の身になった事前予約システムです。



### ■葬儀請負団体契約

各種団体・企業と葬儀請負団体契約を締結しています。締結団体の従業員、そのご家族にもしもの事があった場合、安心・信頼できるサービスを提供しています。

### ■感染症対策

消費者、そして所属員を新型インフルエンザや様々な感染症から守るために、研修会や対策マニュアルの配布を行っています。また、マスクやゴーグル等感染症対策ツールを配備して、感染が拡大した場合に備えています。

### ■各種団体との懇談会

全日本仏教会や各消費者団体と定期的に懇談会を開催し、これからの葬儀や葬祭サービスの在り方、消費者のお葬式に対する意識等について意見交換を行っています。

### ■行政への協力・連携

経済産業省等の行政と連携して様々な事業を行っています。

## 2. 人材育成

サービスの質を決めるのは人材です。全葬連では、さまざまな制度でその資質向上に努めています。

### ■葬祭ディレクター技能審査

平成 8 年 (1996 年)、労働大臣 (当時) 認定の葬祭ディレクター技能審査制度が始まりました。葬祭業界で働く人々の資質と社会的地位を向上させることを目的とした制度です。今では全国で 28,000 名を超える葬祭ディレクターが誕生。消費者からの信頼の証明という評価をマスコミ、消費者団体から得ています。全葬連はこの制度の発足を主導し、毎年の試験運営にも携わっております。



### ■葬儀事前相談員資格制度

平成 24 年 (2012 年) 全葬連独自の認定資格制度として「葬儀事前相談員資格制度」を設けています。お客様が安心して葬儀のことを事前相談できる真摯で誠実な人材育成をめざしています。厳しい受験資格に加え、外部講師による講習、その後の試験を合格した者だけにその資格は与えられます。全国で 1,000 名を越える事前相談員が誕生。



### ■葬祭コーディネーターコンテスト

若手葬祭従事者のレベルアップを目的とした葬祭コーディネーターコンテストを開催しており、平成 27 年 (2015 年) で 10 回目を数えます。本選では「事前相談」「エンディングノート」等をテーマに全国から予選を勝ち抜いた代表者がその技能を競います。



### ■グリーンワーク

ご遺族の悲しみに寄り添うためのグリーンケアに取り組んでいます。研修会を通じて、葬祭事業者の立場からご遺族の悲しみを支えることのできる人材を育成しています。

### ■葬儀相談対応

お客様からのご質問やご相談に適切に対応するため葬儀相談対応の研修を行っています。また、各事業所におけるお客様からのご相談の実例を集め、相談実例をまとめた冊子を作成し事業所間での情報の共有を図っています。

### ■教材の開発

葬祭サービスの基本に従事者に徹底するため、教材として「葬祭サービス基礎教育講座」「葬祭サービス実践マニュアル」「葬祭サービス事前相談マニュアル」等を作成し、広く従事者教育に活用しています。



# 全葬連が取り組む

# 3つのキーワード

## 3. 大規模災害支援

大規模災害・事故が発生した場合、各地方自治体との協定に基づき、専門家としての技術と知識を活かし、ご遺体の保全・搬送や柩等の物資の拠出などの支援活動を行っています。

### ■災害協定の締結

平成27年(2015年)3月1日現在、1都1道2府36県92市21町11東京都特別区と災害時の応援、支援協定を締結しています。これからも締結先を増やしていく方針で、その活動に力をいれています。

### ■支援活動に対する感謝状など

全葬連が行ってきた支援活動に対して、内閣総理大臣、経済産業省、厚生労働省、地方自治体などから、表彰状、感謝状を頂きました。



### ■これまでの主な支援活動

- 昭和60年(1985年) 日航機墜落事故
- 平成3年(1991年) 信楽高原鉄道事故
- 平成5年(1993年) 雲仙普賢岳噴火災害
- 平成5年(1993年) 北海道南西沖地震
- 平成7年(1995年) 阪神・淡路大震災
- 平成23年(2011年) 東日本大震災

### ■人的支援

人的支援は、被災地におけるご遺体搬送や棺の組立等、ボランティア活動を行いました。3月14日～4月30日の期間で、全葬連からは延べ約890人が被災地において支援活動を行いました。



### ■義援金

義援金を日本赤十字、3県(岩手県、宮城県、福島県)へお渡ししました。



### ■東日本大震災犠牲者合同慰霊祭

平成23年11月5日、東京都港区の増上寺において、東日本大震災犠牲者合同慰霊祭〔主催〕全日本葬祭業協同組合連合会〔後援〕(公財)全日本仏教会/東京都仏教連合会を開催いたしました。



当日は、約1,000名の方が来場し、東日本大震災で犠牲になられた方々に多くの祈りが捧げられました。また、野田佳彦総理大臣(当時)からのメッセージや多数の弔電が届けられました。そして、震災で大切なご親族を亡くされた2人の方が鎮魂のこぼれを述べられました。

### ■政府主催 東日本大震災一周年・二周年・三周年・四周年追悼式

平成24年・25年・26年・27年3月11日 東京都千代田区の国立劇場において、政府主催 東日本大震災一周年・二周年・三周年・四周年追悼式に参加、東日本大震災で犠牲になられた方々に追悼の祈りを捧げました。



### ■平成24年防災功労者内閣総理大臣表彰

平成24年9月10日 東京都千代田区のホテルグランドアーク半蔵門において、当連合会が東日本大震災災害支援の功績により、内閣総理大臣表彰を受賞しました。



## 東日本大震災に関連する全葬連の取り組み・支援活動など

### ■緊急車両登録

緊急車両通行証明(標章)について経済産業省を通じて申請を行い、支援活動に向かいました。



### ■物的支援

棺が約5,100本、仏衣が約6,800着、納体袋が約5,500個を集めて支援いたしました。





会長 松井 昭憲

昭和31年(1956年)11月、東京・築地本願寺にて全国10都道府県16事業者団体が集まり、第1回全日本葬祭業組合連合会大会が開催されました。発足時の加入組合は13、構成組合員は851名でした。葬祭業という職業が社会的に必要不可欠であること、その地位の向上、競争力強化による経営の安定、葬祭文化の発展を旗印にした出発でした。昭和50年(1975年)2月、東京高輪プリンスホテルにて通産省(当時)認可全日本葬祭業協同組合連合会の創立総会が全国28事業協同組合、所属員926名をもって開催されました。創立以来、全葬連は、葬祭専門事業者団体として、幅広い組織化、共同購買事業、業界の健全な発展、葬祭事業の近代化、業界の倫理確立と地位向上、人材の育成による葬祭従事者の資質の向上、阪神・淡路大震災、東日本大震災等における災害時の緊急支援活動等に努めてきました。平成27年2月現在、会員 全国58事業協同組合、所属員1,364名という、名実ともに日本最大の葬祭事業者の組織となっています。

団体名	全日本葬祭業協同組合連合会(略称:全葬連) All Japan Funeral Directors Co-Operation
所在地	〒108-0075 東京都港区港南2丁目4番12号 港南YKビル4階
TEL/FAX	TEL : (03)5769-8701 FAX : (03)5769-8702
創立年月日	昭和31年11月19日「全日本葬祭業組合連合会」として創立
改組年月日	昭和50年2月25日 現在名に改組
通産省大臣認可番号	50産第1784号
通産省大臣認可年月日	昭和50年4月24日
根拠法規	中小企業等協同組合法
所轄省庁	経済産業省商務情報政策局サービス政策課
会員数	全国58事業協同組合(平成27年2月現在)
所属員数	1,364社(平成27年2月現在)
加盟団体	全国中小企業団体中央会、国際葬儀連盟(FIAT-IFTA)
賛助会会員団体	公益財団法人全日本仏教会、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

## 全葬連のこれからの取り組み

日本社会は大きく変化し、家族のありよう、精神文化、ライフスタイルもおおきく変容しつつあります。少子高齢社会となり、年間死亡者125万人を超える時代を迎えた今、これまでの葬儀文化を大切にしながらも、消費者一人ひとりの新しいニーズに対応していくことが、葬祭事業者のこれからの取り組みとしてあります。

全葬連は、これからも一層社会的に有用な活動を行い、所属員が地域の消費者の信頼を勝ち取るため、組織として次の取り組みを行います。

- 葬儀を通していのちの大切さを訴える。
- 人々が育んできた葬儀文化を大切にする。
- 地域の消費者に対して葬儀に関する情報を積極的に公開し、よき相談相手になる。
- それぞれのご遺族の想いを大切にされた葬儀を行う。
- 消費者個々の事情に合ったきめ細かいサービスを提供する。
- 伝統文化を大切にすると同時に多様なニーズに合った葬儀スタイルの開発に努める。
- 消費者の視線でわかりやすい価格表を作成し、葬儀費用で不信感を抱かれないよう明朗な価格表示を行う。
- ご自分の葬儀の心配をなさる方のために、お一人お一人の意思を尊重した生前予約制度を確立する。
- 大規模災害に対して緊急に支援できる態勢を整える。
- 葬祭ディレクター技能審査制度、全葬連葬儀事前相談員資格制度を活かし、葬祭業従事者の一層の資質の向上に努める。
- ご遺族の心のケアのために研究、教育、支援を行う。
- ご遺族の立場に立った安心・信頼のサービスの提供に努める。

### 全葬連と国際葬儀連盟(FIAT-IFTA)

全葬連は、世界92か国・地域(平成26年時点)が加盟する国際葬儀連盟(FIAT-IFTA)に日本を代表して加盟しており、世界各国と積極的に交流を図りながら、世界における葬祭業の発展、儀礼文化の推進のために努めております。\*現在、全葬連会長の松井昭憲が国際葬儀連盟副会長を務める。



[国際会議の出席者、前列左から3人目が松井昭憲会長]



[講演する松井昭憲会長]