

株式会社永田屋

編集後記

「永田屋」さんに取材に伺うまで、ご葬儀とは悲しくて辛いものだと思っていました。しかし、取材を通して永田屋の方々のご葬儀に対する真摯な姿勢、故人やご遺族の方々に対する気遣いの大切さ、会社の理念を伺い、ご葬儀とは、悲しみだけではなく未来に対する希望を得られるものなのだ、と新たな考えを得ることができました。社員の教育についても会社のために社員を育てるのではなく、社員一人ひとりがなりたい自分になるために何をしていったらいいのか一緒に考え努力するという姿勢にとても魅力を感じました。

また、葬儀の話題で泣いてしまう学生にすぐにティッシュを差し出してくださったり、ご遺族のエピソードを語る時の相手をこころから気遣った声色だったり、永田屋さんの方々に一番の魅力があるのだと思いました。



「葬儀」と聞いてどんなことを思うでしょう。多くの方は、悲しみ、後悔、寂しさ、そういった暗い言葉ばかり思い浮かぶのではないかでしょうか。今回取材に向かった葬儀社の永田屋さんでは葬儀を「ご遺族が明日への一步を踏み出してもらうポジティブなもの」と捉え、お客様により良いサービスを提供するために様々な取り組みをおこなっています。お客様への心遣いはもちろん、社員の教育やコミュニケーションにも力をいれている永田屋さん。

お客様の痛みに寄り添い支える当社を取材させていただきまきました

第三回

なぜ人は葬儀をするのか。「故人の命や生きてきた道のりに正しく敬意を払うためだと思っています。そして葬儀は大切なじめの儀式ですよね。」まっすぐな瞳で語るのは社長の田中さん。葬儀の仕事は毎日人の命や人の悲しみ、苦しみに向き合う仕事。毎日のようにご遺族の方々から「もつとこうしてあげればよかった。」という後悔の言葉を聞くんだそう。「だから我々は、その後悔を感謝の気持ちに変えてあげることが大事です。それが我々のミッション。」葬儀にとってマイナスともとられることを永田屋さんの関わりで少しでもプラスに変える。そしてお客様の「ありがとう」がモチベーションに繋がっているそうです。ご遺族の次の生活への一步目を作ることと、そこに価値がある。働きがいはそこから生まれます。

A man in a dark blue suit and glasses is seated at a desk, holding a small white business card towards the camera. He is gesturing with his hands as if explaining something. To his left, there is a large stack of papers or files on a shelf. The background is a plain, light-colored wall.

お客様が何をして欲しいか気づくこと。気づき、そして気づいたことを先にして差し上げる心配り。それが専門性に裏付けられること。この「気づきと心配りと専門性」この3つが葬祭業のプロの3条件と呼ばれているそうです。気づくために大切にしていることは、お客様の話をよく聞くこと。

なにより人材育成が大切と語ってくださった永田屋さん。新人教育は「会社に対する自信」「職業に対する自信」「商品(サービス)に対する自信」そして「自分に対する自信」この4つの自信を育むことを大切にしていることです。大切なのが葬儀という仕事を通じて、永田屋さんという会社を通して社員一人ひとりの自己実現の場になっていくことがもっと大切だということでした。そのため、毎月個人面談を行いどのくらい理想の自分



に近づけたのかを問いかけて理想に近づけるよう一緒に考えるのです。

また、教育だけではなく、社員同士のコミュニケーションを活発にする工夫も行われています。原田さんが冒頭で述べたのは「サンクスカード」と呼ばれている感謝の気持ちを書いて渡すという手紙のようなものでした。なんでも、従業員同士がお互いに褒めあって認め合う文化を大切にしているそうです。社長からパートの方々まで全員でこのサンクスカードを送りあっているそうです。今では一ヶ月に2600枚ものサンクスカードがを渡し合うそうで、社員だけでなく清掃員の方にも送る方がいらっしゃるんだとか。「身近な人ほど感謝が伝えられないものです。当たり前ですが感謝が伝わらないのです。当たり前の反対が感謝。社員には与える側の人間になつてほしいんです。」

株式会社永田屋

〒252-0143
神奈川県相模原市緑区橋本8-1-1
Tel: 042-772-2554
URL: <https://www.e-nagataya.com>



若者への言葉

最後に今就活など、頑張っている、若者への言葉をお聞きました。まず返ってきた言葉は「あなたには価値がある!」「あなたはできる!」という力強いお言葉。「大学生になつてくると自分つてこんなもんなんだな。と思つてしまふ。自分で自分の可能性に蓋をしてしまふ。でもそんなことはないんです。できないんじゃない、踏み出せていないだけ。自分の可能性を信じてください」とやっぱり真剣な表情で語つてくださつた田中社長でした。

ですが、お客様からは人生觀が変わるイベントを通して死について考えることで「もう少し健康に気をつかってみよう」とか「家族を大事にしようかな」などとお客様に思っていたらそこで少しでも人生がよくなることが目的といいます。

「分かち合いの会」は、ご遺族の方々が悲しみを分かち合うのを目的とした会です。「葬儀を終えても大切な方を亡くされた悲しみから抜け出せずに、日々苦しんでしまう方もやっぱりたくさんいらっしゃるんです。」「優しい声で語るのは葬祭部の原田さん。『分かち合いの会』はそういうった悲しみを抱えた方々の思いを吐き出す場なんだそうです。また、こちらの事業は完全に無償のボランティアとして行なっている事業です。ここにも永田屋さんの「人の役に立ちたい」という思いが現れているように感じました。



倉業100年 の老舗葵倶楽部

株式会社永田屋は、相模原市に拠点を構える創業106年になる老舗の葬儀社です。従業員数は約100名。相模原市に6つの葬儀場と1つの仏壇店を営んでいます。

時古へたどり思ひが一往情もあるかと思ふ
もしれない。でも、故人が最後に願う
のは残された家族の幸せなのではなく
いかと思つています。葬儀は不幸と思ふ
うかもしないけど、我々はそういう
価値観でやつてないです。葬儀は人の
幸せを作るものだつていう価値観で
やつています。「葬儀は人の幸せを作
るもの」(遺族の背中を押す場を作る
という永田屋さんの情熱や心遣いを
強く感じました。

葬儀はその時のサービスだけでは
なく、事前事後も大事と語る田中さん。
永田屋は、亡くなる前の終活のイベン
トやご遺族のための会を主催してい
ます。

終活のイベントでは葬儀だからと