

有限会社 向西社

12

暗い寂しい葬儀から、情報技術を活用した故人の人柄を偲び送る新世代葬送空間の創出

従来の葬儀文化の良いところは残しつつ、情報技術を活用することで、故人の人柄を偲びながら安心して葬儀や法要ができるアットホームな葬送空間を、効率的かつ効果的に創出することに取り組んだ。

取組の背景 新規顧客の獲得と競争力の強化

高齢化や価値観の変化により、葬儀の形式は目まぐるしく変化しており、全国的に見ても家族葬の傾向が強くなってきている。同社が手掛ける向西会館は、全国組織である「冠婚葬祭こころの会」提携会館であり、以前より会員から光市への出店に要望があった。そうした背景を受けて、これまで向西会館が

長年にわたって培ってきた経験をもとに、新規顧客獲得のため光市に新会館「向西会館ひかり」を建てることを計画。そこで、葬儀の儀礼文化とITが融合した新世代の葬送空間を創造することで、最高のサービスを提供し、遺族や参列者の顧客満足度を高めると同時に、業務の効率化に取り組んだ。

取組内容 情報技術を活用して新世代葬送空間を実現

今回、補助金を活用して「向西会館ひかり」に導入した設備は、以下の5つ。

1 デジタルサイネージ案内システム

従来、手書きなどで作成に時間がかかっていた館内外の案内看板や掲示物をデジタル化。事務所のパソコンで一元管理できる。



2 斎場音響設備 3 デジタルカメラ、プロジェクター映像設備

4 斎場祭壇照明 / 調光設備

映像、音響、照明を自動制御。ビデオ放映により、故人の思い出やお別れの映像で、心に刻む演出を可能にした。



5 ブリックスタイル祭壇一式

明るく斬新さがある洋型祭壇は花のアレンジによって組み替えが可能。各パーツの取り外しが可能なため、移動も簡単にできるようになった。



取組成果 ハードとソフトの両面でブランド力を強化

ハードとソフトの両面が強化されたことで、より利用者に寄り添った心の込もったサービスが提供できるようになった。デジタル化への移行もスムーズで、ボタン一つで故人の人柄を偲ぶ効果的な演出を行えるようになった。顧客によるアンケート評価も高く、狙い通りの効果を発揮している。また、光市だけでな

く近隣からの会館利用率も年々増えており、ブランド力をさらに高めることができた。従業員からも「デジタルサイネージや案内システムなどのIT化により残業が減り、より接客サービスに力を入れることができるようになった」と好評である。



一人ひとりに寄り添った新しい葬儀のカタチ

向西会館ひかり



今後の展望 生前にもフォーカスした途切れないサービスを提供

葬祭ビジネスにおいては、生前予約や事前相談を充実させる取組が進んできた。そこで、地域の人々とのつながりをより強固なものにするため、法事や仏壇、墓、相続、遺品整理といったアフターサービスだけでなく、生前にフォーカスしたセカンドライフビジネスへも参入。健康に関する情報発信やイベントの実施、趣味の会の

強化など、健康的かつより良く生きるための途切れないサービスを提供することを目指している。同社オリジナルのエンディングノートを活用した終活セミナーも定期的に開催。より一層、知名度やブランド力の強化を図り、他社との差別化に力を入れる。



代表取締役 小林 正宜

ADVICE 革新的な取組であればサービス業でも活用可能!

ものづくり補助金は、製造業で使われるような大きな機械を導入する際に活用されるイメージでした。しかし、今回の事業を通じて、我々のようなサービス業でも革新的な取組であれば活用できることがわかりました。コロナ禍で厳しい状況ではありますが、補助金が活用できれば新しいことに挑戦することもできます。申請書の作成は、中小企業診断士などの専門家の力を借りればハードルが下がると思うので、一度相談されてみてはいかがでしょうか。

有限会社 向西社 <本社>

〒744-0027 山口県下松市南花岡6-10-1
TEL 0833-41-2518 / FAX 0833-43-3197
<https://kouseikaikan.jp>

業種 葬祭業
資本金 500万円
従業員数 35名(令和3年12月)
昭和35(1960)年創業
代表取締役 小林 正宜



下松市・周南市・光市を中心に、家族葬・一般葬を安心価格でサポート。「相手の立場に立った思いやりの心」を第一に、遺族や親族ならびに会葬する人々が心地よく、穏やかに故人と別れられるようきめ細やかな心遣いを実践。ハードとソフトの両面で顧客満足度アップを目指し、地域に根差した事業を展開している。