

「セリオむすめや」を選びたいと 言っていたくために

株式会社セリオむすめや代表取締役社長 三澤 聖一

日本の葬祭ビジネスの市場規模は個人葬・社葬、これに関連する墓石・仏壇仏具・ギフト等を含めると3兆円に達すると云われています。また、65歳以上の人口の増加も急激な勢いで伸び、2020年には人口比で27.5%という非常に高い高齢者構成が予想されており、老人人口・死亡者人口の増加を背景として、今後も葬祭関連ビジネスは堅調な拡大が見込まれます。それに伴い、葬儀に対する考え方も多様化し、旧来の形式などにはとらわれず、自分らしい葬儀方法を考える傾向が強くなってきております。

そのために当社は、常に安心とお客様本位の葬儀を提供するために、4つの経営指針を掲げ日々、努力しております。

- ①「お客様の声を積極的にお聞きする」
＝お客様の声を聞くことが企業の発展につながるという考えのもと、要望を聞き取る仕組みを持つ。
- ②「お客様と親しくなれる仕組み創り」
＝利益的な関係ではなく、お客様を大切にする情緒的な関係を創ることが大切である。
- ③「お客様に直接経営理念を提供させて頂く」
＝企業理念や経営姿勢など、自分が共鳴・共感できるポリシーを持った企業にお客様が集まる。
- ④「働くこと＝人生と思えるプロ集団を創造する」
＝この人が言うなら信用できる、そう言っ

ていただけるプロ集団であることが社員の喜びである。

このように、お客様に信頼されていて、もしもの時に「セリオむすめや」に総てを任せていただけるようにCL（Customer Loyalty＝顧客忠誠心）を創りあげることが目標として企業活動を行っており、明確なポリシーを持ったこの企業姿勢は「最善の葬儀」を提供するために不可欠なものだと考えています。

お客様に喜んでいただける仕事をする事、それこそが私たちが働くただ一つの目的です。

そして、この働くことの目的＝本質を忘れずに‘葬儀のプロ、としての魂を常に持ちつづけることが、企業としての進歩につながり、ひいてはお客様からの絶対的な信頼を得る源になると考えております。

例えば、①お客様の都合と会社の都合では、いつでもお客様の都合を最優先すること。②マニュアルに沿ったサービスではなく、お客様にとって最善の行動を自発的に実践すること。③お客様も経営に参加しているのだという意識を持ち、お客様の声に耳を傾けること……。

そういった日々、積み重ねている努力が、お客様に「セリオむすめや」を選びたいと言っていたく原動力になると信じています。

お客様に感謝され・尊敬される企業でありつづける為に、コンプライアンス・社会的貢献を常に念頭におき、会社を築いてこられた先人の方々に感謝し、良い社風・人材を創り上げなければならないと考えているところで