



「いろんなありがとうのあるお葬式」をテーマに掲げ、お葬式を行っている大阪府の株式会社都島葬祭。大阪市都島区に本社を構え、現在では大阪市都島区、北区、旭区に事前相談サロンを構える。4年前は2億4千万円の売上だった同社は現在では5億円弱の売上までに成長。経営者の熱い想いに共感したスタッフにより、想いが実現されていくサクセスストーリーを垣間見ることができる。年間700件の葬儀を行いながら、月3万枚のポスティングにいくというスタッフ力が同社の成長を支えている。

会社名：株式会社都島葬祭

会館①：大阪府都島区

事前相談室①：大阪府都島区

事前相談室②：大阪府旭区

事前相談室③：大阪府北区

その他：生花部内製化

施行件数：700件 従業員数：27名

### 成長ポイント① 故人を想う力が強い

都島葬祭の顧客満足度は非常に高い。それはお客様からいただくお手紙の数でも理解できる。同社では、年間施行数の約2割にのぼる数のお手紙をいただく。故人のために何が自分はしてあげられるだろうかを、常に意識し行動をする癖付けがなされている。

それは朝礼時に行うお客様の情報共有、会社理念の理解を高める社内勉強会「コスモスアカデミー」など、様々な取り組みにより実現されたものである。

### 成長ポイント② 自社を選んでもらいたい！その気持ちがスタッフを動かす



しかし、顧客満足度だけでは施行件数を増やすことは出来ない。「どうせお葬式をするなら都島葬祭でお葬式を行った方がお客様は幸せになる。」という想いが強い。同社では一人ひとりのスタッフが顧客獲得の意識が高い。冒頭にもあった、施行をこなしながらポスティング月3万枚をスタッフで行うだけでなく、事前相談からの入会率も80%以上という脅威の数字を誇る。

徹底的なロールプレイング、社内検定等を通じて、質へのこだわりは怠らない。

### 成長ポイント③ 2020年までのシナリオ構築

2013年、都島葬祭では2020年物語を作成した。ここには2020年に会社がどうなっていたかが具体的に描かれている。出店計画やマーケティング活動、ビジネスの拡大、もちろん規模に至るまでである。ストーリー作成から約1年が立ち、その動きは確実に実行に移されている。社員と共に未来を共有し、やる気を高め、成長スピードを加速している。



### チェックポイント

※貴社がどの程度、成長するためのポイントを押えているかをチェックしてみてください。

- 施行レベルを常に高めるための仕組みがある
- スタッフが「売上を作る活動」に積極的に取り組んでいる
- 5年以上先の未来を描き、社員と共有できている