職種：施行業務　　職務：施行業務

【概要】

ご遺族等と打ち合わせを行って葬儀の準備を整え、会場の設営、式典の運営等を行うとともに、葬儀後のアフターケア、トラブル・クレームがあった場合の対応等を行う仕事。

【仕事の内容】

一般に、葬祭施行の仕事は家族と死別したご遺族や関係者から電話等による相談・依頼を受け付けるところから始まる。その後、ご遺体の搬送、葬儀の打合せ、遺体処置・納棺、祭壇・式場の装飾・設営、通夜、葬儀式典、出棺・火葬等を経て、装飾・設営等の撤去、請求・集金、事後相談などのアフターサービスへと続くのが一般的な施行業務である。ただし、葬儀の内容や順序は宗教・宗派・地域によって相当の差異があるため、施行業務のスタッフには多様なケースに対応しうるような幅広い専門知識が求められる。

ご遺族や関係者からの相談・依頼を受け付けた段階で、社内で対応する業務と社外に委託する業務の仕分けや関係者との調整を速やかに行う必要があり、こうした業務も施行業務の中に含まれる。

また、最近のいわゆる「終活ブーム」にみられるように、実際に死に直面する前に葬儀について考え、十分に事前準備をしておきたいと考える人が増加している。こうしたニーズに対応し、お客様の心配や知りたいことに耳を傾け、お客様の立場に立って必要な情報を提供する事前相談の仕事も重要性を増している。

【求められる経験・能力】

1. 施行業務は葬祭業の中核を占める最重要職種の一つであり、葬祭業界に入職した社員はまずこの仕事を担当する場合がほとんどである。
2. 家族等と死別した直後にあるご遺族等に応対する仕事であり、その心情を察し、心を込めた応答ができるようなしっかりとしたマナーや態度を身につけ、身だしなみを日頃から整えておくことが求められる。また、施行スタッフには、死者の尊厳を守ること、故人・遺族のプライバシーを守ること、ご遺族の悲嘆に配慮することなど高い倫理観が求められる。さらに、消費者契約法に基づく情報の提供や説明責任、リベート・心付けの廃止など、コンプライアンスの徹底も極めて重要である。
3. 葬儀の内容や順序は宗教・宗派、地域による差異が大きい。このため、どのようなケースであっても対応できるよう、日頃から自学自習し、上司や先輩から様々な知識を吸収するなど自己啓発への強い意欲も欠かせない。
4. 葬儀は自分一人では執り行うことはできない。このため、上司や先輩、同僚等としっかりとコミュニケーションをとりながらチームプレーを行うことができることも重要な資質といえる。

【関連する資格・検定等】

* 葬祭ディレクター技能審査（１級、２級）〔葬祭ディレクター技能審査協会〕
* 全葬連葬儀事前相談員資格〔全日本葬祭業協同組合連合会〕

【厚生労働省編職業分類（小分類）との対応】

　４２５　葬儀師、火葬係