

### 3. 今後の葬儀業における発展的な高齢者活用にむけて

今後、葬儀業において更に活躍してもらうために、新たに業界として推進していくべきポイントは以下の3点です。

#### (1) 『事前相談』への的確な対応と提案営業の推進

今後さらに求められる事前相談について、高齢従業員の信頼とネットワークを活かしながら、更に発展的な提案営業ができるようにします。

現時点でも、葬儀の「事前相談」においては地域とのネットワークのある高齢従業員が相談を受けることが多いとの指摘があります。また、日中、事務所に常駐することの多い高齢者が「事前相談」を受け付けることが多くなっているとも聞きます。相談に訪れる顧客も高齢化していることから、高齢従業員が対応することはお客様の安心につながります。

今後さらに発展的な提案営業ができるように、さらに学ぶことを希望する高齢従業員の学習を支援するとともに、提案営業において若手従業員等と協働できる仕組みを考えることが考えられます。

#### (2) ワンオペレーションのメリットを維持しながら、発展的な分業体制の構築

顧客の信頼を確保するためのワンオペレーションのメリットは維持しながら、バックアップ体制の構築や情報共有の仕組み作りを行うことで、働き方改革関連法に対応した、働きやすい体制を構築します。

葬儀業でも、若手人材を確保するには（採用できる・辞めない）、休日制度等においても一般企業並みの対応が求められます。また、休日働き方改革関連法の施行で残業規制が強化されています。当直明けには担当者を休ませることが必要です。そうしたなかで従来のワンオペレーションを維持することは難しくなっているのが現実です。ワンオペレーションのメリットである顧客の信頼を維持しながら、持続可能な分業体制を構築していくことが必要です。先行企業では、徹底した業務のマニュアル化や、伝達を徹底する仕組みの構築に取り組んでいます。

### (3) IT・ロボットの積極的な活用による肉体的負担の軽減

葬儀施行とは切り離せない肉体労働部分については、積極的なロボットの活用等を薦めると共に、各種情報共有についてはIT活用を推進し、生産性の向上を追求します。

棺の上げ下ろしや運搬、霊柩車への搬入などの肉体的負担を軽減するために、人の動きを補助するロボット等を活用することも長い目でみれば必要となるでしょう。短期的には、ロボットを導入しないまでも、台の高さを見直したり、少ない力で台の上げ下ろしのできる補助具を取り付けなどで、コストをあまりかけずに、体への負担を軽減することなどが考えられます。

IT活用については、クラウドサービスが普及することで、導入コストが下がり、中小企業にも導入しやすい状況が生まれています。公的な相談支援なども充実してきています。

経営者がやる気になれば、中小企業でもできる取り組みはまだまだあるはずです。

### (4) まとめ

高齢者活用に取り組むことは、高齢従業員のためだけではありません。

高齢者活躍推進を切り口に、誰もが能力を十分に発揮し活躍でき、長く働くことができる職場づくりに取り組むことは、みなが活躍でき働き続けられることにつながります。「ワンオペレーション」のメリットを維持しながら、担当者に過度な負担がかかることのない分業体制を構築することは、自然と「働き方改革」への対応となり、また、生産性を向上させて企業を強くすることにつながります。

高齢者雇用推進をきっかけに、多くの葬儀業企業が未来に向けて取り組むことが望まれます。