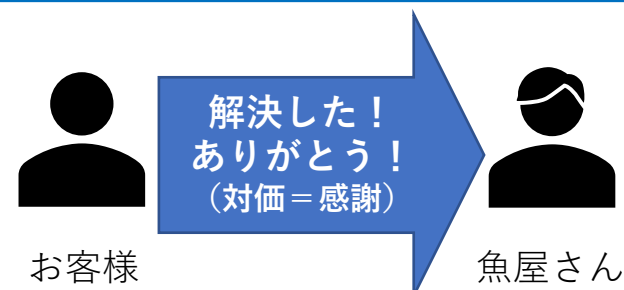
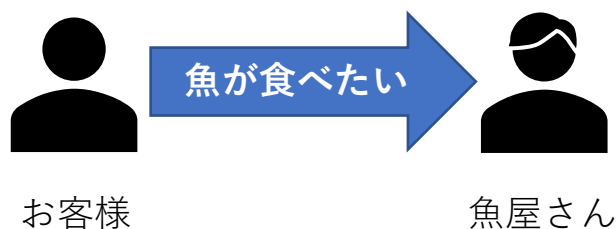


葬儀社の弱点 葬儀の「商品」価値

●商いの基本原則

- ①お客様の不満や願いを解決してあげる代わりに対価を受け取る
- ②商いのあと、お互いが笑顔でなければならない

商いの原則 通常の場合 (お魚が食べたい！)

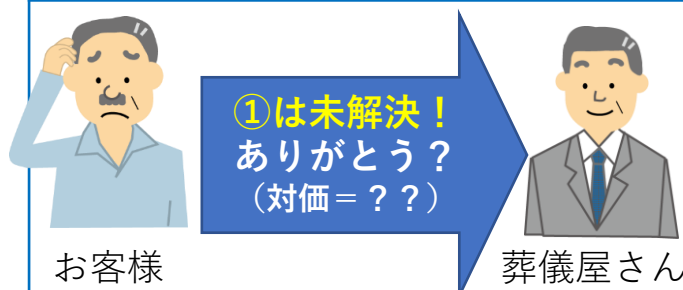
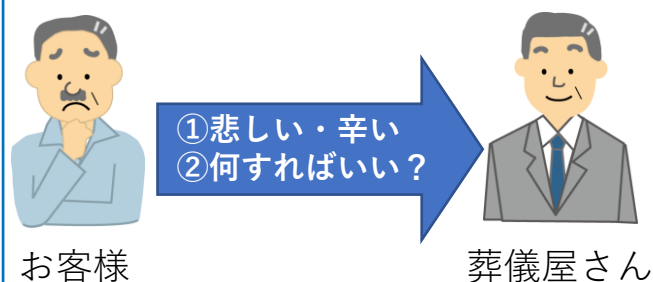


お客様の不満や願いが
解決した状態＝価値あり

- ・満足している
- ・次回も頼もうと思う



商いの原則 葬儀では・・・



お客様の不満や願いが
解決しない状態＝価値なし

- ・満足できない
- ・次回は・・・？



葬儀でお客様が解決したいのは

「感情の問題」 悲しい・つらい・受け入れられない・もっと一緒にいたかった など

「状況の問題」 遺体の変化・日程や会場の手配・通夜葬儀の準備・式の進行 など

の2つ。ところが、多くの葬儀社は「状況の問題」しか葬儀で解決できていません。

重要なのは、消費者は満足していない、という点です。葬儀はいらないと言われても仕方なしです。

なので、葬儀社がまず取り組むべきなのは、「感情の問題」の解決方法の構築。それが成功への一番の近道であることは、当社のコンサル先によってすでに証明されています。