

「葬祭業」の職業能力評価基準の概要

1 葬祭業について

葬祭サービスの提供に当たっては、関係法令を遵守することはもとより、ご遺族等にとって必要な情報を積極的に提供し、ご遺族等の権利を擁護する必要があります。また、葬儀に対する多様な価値観を尊重し、それぞれに適応した葬祭サービスを提供することが求められています。

そのためには、葬祭業に従事する者の資質の向上が重要であり、葬祭業を営む各社において自社の強みの確立や会社を支える「人材」の育成の仕組みづくりが重要となっています。

こうした背景の下、葬祭業の職業能力評価基準として、「施行業務」、「企画・営業」、「生花」に関する職種について必要な職務能力を抽出し、取りまとめました。

2 職業能力評価基準の策定について

(1) 検討体制

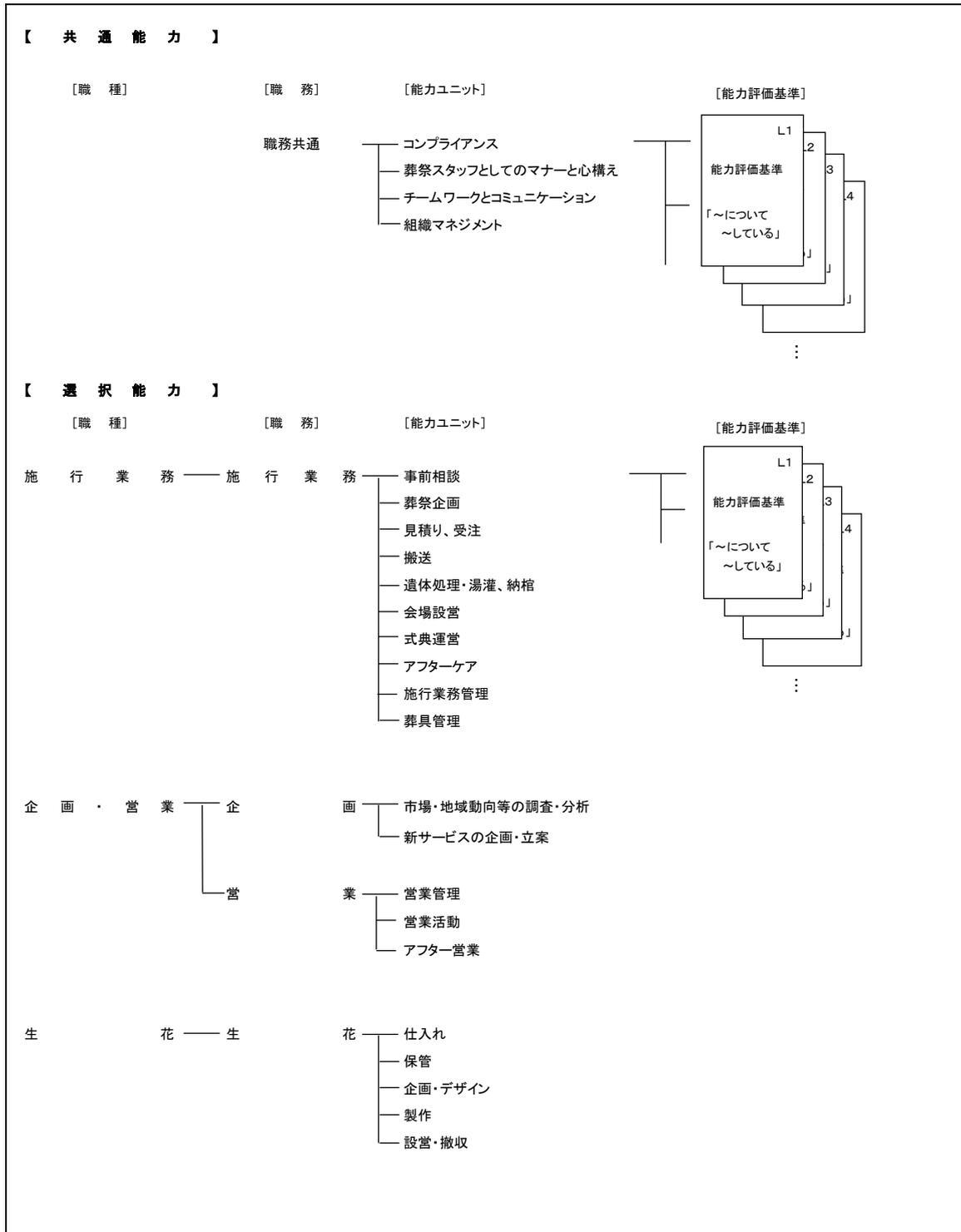
葬祭業の職業能力評価基準策定に当たっては、中央職業能力開発協会において、全日本葬祭業協同組合連合会（会長 松井 昭憲）との連携のもと、包括的職業能力評価制度整備委員会（座長 大木 栄一：玉川大学 経営学部 国際経営学科 教授）を設置し、検討を行いました。

(2) 策定した職種・職務

葬祭業における主要な職種として、以下の3職種（4職務）を対象としました（図1参照）。

- 1) ご遺族等と打ち合わせを行って葬儀の段取り準備を整え、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、苦情があった場合の対応等を行う「施行業務」（職務「施行業務」）
- 2) 顧客ニーズや、地域動向に対する、新しいサービスの企画・立案や、個人・企業・病院・団体等に対する営業活動を推進する「企画・営業」（職務「企画」、「営業」）
- 3) 祭壇や装飾で使用する生花の仕入れ、保管、企画・デザイン、製作、設営・撤収などを行う「生花」（職務「生花」）

図1 葬祭業の職業能力評価基準の全体構成



3 レベルの設定

職業能力評価基準は、担当者に必要とされる能力水準（レベル1）から組織・部門の責任者に必要とされる能力水準（レベル4）まで4つのレベルを設定しています。

職業能力評価基準全体に共通するレベル区分の考え方に沿いながら、より具体的にイメージできるよう、葬祭業におけるレベル区分の目安を設定しました（図2参照）。

図2 葬祭業のレベル区分の目安

レベル	レベル区分の目安			呼称イメージ	資格検定制度との関連
	施行業務	企画・営業	生花		
レベル4	●あらゆる葬儀について体系的かつ網羅的な知識と技能を有し、リーダーシップを発揮して業務全体を統括することで、高い顧客満足を実現できる能力水準	●あらゆる葬儀について体系的かつ網羅的な知識を有し、戦略的な商品企画や営業戦略の推進をリードできる能力水準	●あらゆる葬儀について体系的かつ網羅的な知識を有し、生花において他社との差別化を実現し、高い顧客満足を実現できる能力水準	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部長 ・ 統括責任者 など 	
レベル3	●全ての葬儀における相談、会場設営、式典運営等の葬祭サービスの詳細な知識と技能を有し、個人葬のみならず社葬、団体葬等についても業務を統括できる能力水準	●葬祭サービスに関する詳細な知識を有し、新商品・新サービスの企画立案や営業活動を統括できる能力水準	●葬祭サービスに関する詳細な知識を有し、高い専門性に基づき、生花業務を統括できる能力水準	<ul style="list-style-type: none"> ・ 葬祭ディレクター ・ 課長 ・ 責任者 など 	葬祭ディレクター 技能審査1級 程度に相当
レベル2	●個人葬における相談、会場設営、式典運営等の葬祭サービスの一般的な知識と技能を有し、担当業務を独力で遂行できる能力水準	●葬祭サービスに関する一般的な知識を有し、担当範囲の営業活動を的確に遂行できる能力水準	●葬祭サービスに関する一般的な知識を有し、担当範囲の生花業務を独力で遂行できる能力水準	<ul style="list-style-type: none"> ・ 係長 ・ 主任 など 	葬祭ディレクター 技能審査2級 程度に相当
レベル1	●葬儀についての基本的な知識と技能を有し、上司の指示・助言を踏まえて日常業務を遂行できる能力水準		●葬儀についての基本的な知識を有し、上司の指示・助言を踏まえて日常的な生花業務を遂行できる能力水準	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフ ・ 担当者 など 	

4 葬祭業の職業能力評価基準の例

レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
ユニット番号 54S019L22			
選択 能力ユニット	能力ユニット名	式典運営	
	概要	葬儀並びに告別式の内容を理解し、参列者に配慮して適切な案内・進行を行う能力	
能力細目		職務遂行のための基準	
①誘導・案内	<ul style="list-style-type: none"> ○ 様々な状況を想定して接客・誘導の対処法を事前に準備している。 ○ 身だしなみを整え、あらかじめ決められた方針に従って適切に案内を行っている。 ○ 会場で迷っている会葬者を見かけた場合には、自分から進んで声をかけ、適切に誘導している。 		
②司会進行	<ul style="list-style-type: none"> ○ 身だしなみを整え、適切な態度とマナーで司会進行を行っている。 ○ 進行表に沿って開式予告、開式、読経、弔辞、焼香などのアナウンスを適切に行っている。 ○ 固有名詞を読み間違えたりすることなく、明瞭にアナウンスを行っている。 ○ きめ細かな配慮を行いながら、必要事項を正確に漏れなくスムーズに話している。 		
③突発時対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 天候の変化、会葬者の増減、具合の悪い人の発生などあらかじめ想定される事態については、決められた方針に沿って適切に対処している。 ○ 想定していない事態が発生した場合には、上司に報告・連絡・相談したうえで、指示に沿って迅速に対処している。 ○ 突発事態が発生して部下や後輩が慌てている場合には、気持ちを落ち着かせ、冷静に対応するよう促している。 		
●必要な知識			
1. 通夜 <ul style="list-style-type: none"> ・通夜の意義 ・通夜の準備 ・通夜の一般的な進行と宗派・地域による差異 ・通夜における振る舞い ・通夜の服装 2. 葬儀と告別式 <ul style="list-style-type: none"> ・葬儀、告別式の意義 ・葬儀、告別式の最近の傾向 ・宗派や地域による差異 ・葬儀、告別式の一般的な流れ ・葬儀、告別式の準備手順 3. 司会進行 <ul style="list-style-type: none"> ・司会進行の手順 ・進行上の留意点 ・敬語の正しい使い方 		4. 接客・誘導 <ul style="list-style-type: none"> ・接客・誘導時の留意点 ・高齢者、障がい者への配慮 	

共通

施行業務

企画・営業

生花