

商いの原則にみる葬儀の商品価値

●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



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」しか解決していません。

重要なのは、消費者は満足していない、という点です。葬儀離れも仕方なしです。

なので、葬儀社がまず取り組まなければならないのは、集客でも、式場建設でもありません。

「感情の問題」の解決方法の構築を踏まえて、葬儀の価値作りに組み込むことが重要なのです。