

【葬儀を行う上で大変だったことランキング】 家族葬を執り行った経験のある方 89 人にアンケート調査 コロナ禍ならではの訃報を伝える範囲に悩んだ方は 88%

Funeral service workers academy, Inc.（本社：アメリカ、日本本社：栃木県宇都宮市、CEO：高田孝行）は、今までに家族葬を執り行った経験のある 89 人とそのうちコロナ禍でも葬儀を執り行った経験のある 67 人を対象に、葬儀を行う上で大変だったこと、またコロナ禍で葬儀を行うにあたって困ったことはどのようなことだったか、のアンケート調査を実施し、比較しました。

<調査の背景>

「お葬式ってめったにあることじゃないし、万が一の時にどうやって葬儀を手配すればよいかわからない…」と感じている方は多いかもしれません。さらに、コロナ禍の葬儀では、以前とは全く違う意識で葬儀を行った方は少なくないと思います。いつかは行うかもしれないことであるからこそ、事前に情報を集めたり家族と話し合ったりなどの準備が必要です。

そこで、葬祭関連会社（葬儀社や供花、仕出し業者等）と利用者をつなぎスマホ一つでお葬式を手配するアプリ「AR 家族葬 Fnet」を運営する Funeral service workers academy, Inc.は、葬儀を依頼する方々の悩みや不安事を把握し、社会情勢の変化に伴って利用者の方が抱くお葬式の問題を解決するため、下記調査概要のアンケートを実施いたしました。

<調査概要>

- ・調査対象：家族葬を執り行った経験のある関東 1 都 6 県・大阪府在住の方
- ・調査主体：Funeral service workers academy, Inc.
- ・調査期間：2021 年 7 月 1 日から 7 月 31 日
- ・調査方法：弊社システム登録葬儀社 5 社による店頭での任意アンケート
- ・調査人数：89 人

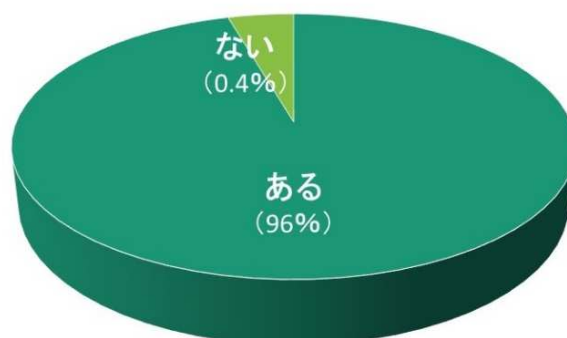
<調査結果>

葬儀を執り行う上で大変だと感じたことがある方は 9 割

まず、葬儀を行う際に大変だと感じたことはありますかとお聞きしました。

「ある」と回答した方は 89 人中 85 人で、全体の 96%(小数点以下四捨五入以下同様)を占める方が、何らかの悩みや不安事のために大変だと感じた経験があることが明らかとなりました。「ない」と回答した方に理由をお聞きすると、「事前に故人が葬儀社に相談して詳細を決めていた」「何度か経験があり葬儀に詳しい親戚の人に細かく教えてもらった」「自身が以前葬儀関係の仕事をしていた」との回答でした。「ある」と回答した 9 割は、「何が分からないのかがわからなかった」、「何度もあることではないので不安な事だらけだった」、「調べてもなかなか欲しい情報が見つからなかったので困った」などの回答が多くなりました。

葬儀を執り行う際に大変だと感じた経験がありますか？
(n=89)

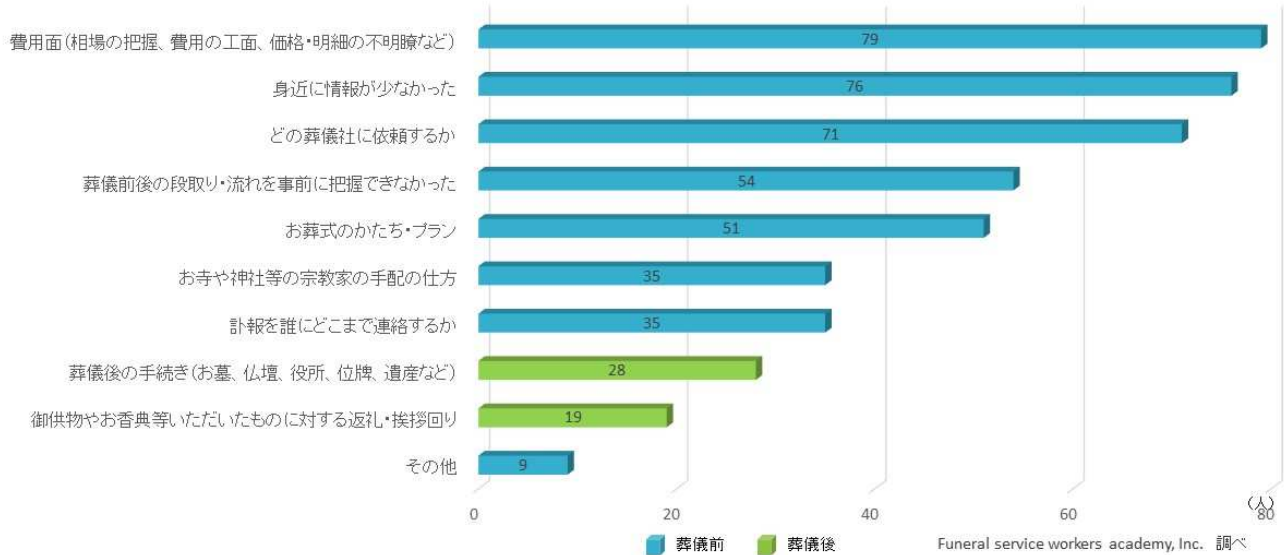


■ある(85人) ■ない(4人)
(Funeral service workers academy, Inc. 調べ)

◎具体的にはどんなことが大変でしたか？

続いて具体的にはどのようなことが大変だったのかをお聞きし、回答を以下のようにグラフにまとめランキング化しました。

葬儀を行う際、具体的にどんなことが大変でしたか？(n=89、複数回答)



葬儀を行う際に大変だったことの1位は“費用面”について

アンケートの結果、葬儀を行った経験のある89人のうち、全体の89%の79の方が費用面(相場の把握、費用の工面、価格・見積の不明瞭など)について悩みを抱えていたことがわかりました。

- ・「依頼する葬儀社や葬儀のかたち・プランを決めるにあたって数社の費用を比較したいが、ネットを調べてもあまり出ていなくて、電話したり直接出向いたりして見積を取らなくてはいけないのが大変だった。」(50代の方)、
- ・「友人から以前、葬儀前に取ってもらった見積と葬儀後の請求の金額に結構な差があった、と聞いていたので、費用面は特に不安を感じた」(40代の方)、
- ・「父の葬儀の時、それなりの規模でやるとなるとどうしても費用がかさんだ。支払う額がちゃんと工面できるか不安になる。自分の葬儀の時のためにいくら残せばいいのかなどを考えた。」(70代の方)
- ・「ネットで調べても費用に関しては特にわからない」(50代の方)
- ・「最終的な総額がいくらなのかかわからない」(60代の方)

費用面においては、ネットの情報や身近な人のクチコミを参考にしたいと考えている方は多い一方で、なかなか参考になる明確な情報を集めることが難しいという問題を抱えている方は多いということがわかりました。

お悩み2位は“身近に情報が少なかった”、3位は“どの葬儀社に依頼するのか”

続いてお悩み2位は85%の方が大変だったと回答した“身近に情報が少なかった”、3位は80%の方が回答した“どの葬儀社に依頼するのか”でした。

1位の費用面と合わせて「事前に何社かの費用を比較して葬儀社を選択するために、クチコミをネットで調べたが情報が少なかった」との回答も多くみられ、大手葬儀社だけでなく、地元密着型の葬儀社の情報も事前に把握したいと考えている方が多いという事もわかりました。

- ・「お葬式は私たちの年だとまだそんなに経験することじゃないので、身の回りにもそんなに経験のある人がいない」(40代の方)

- ・「やっぱり直接知人から聞くクチコミ・情報を頼りにしたい」(40代の方)
- ・「ネットで検索してみても欲しい情報が見つからない」(60代の方)
- ・「ネットで検索してみたけどわかりづらい」(50代の方)
- ・「新聞の広告欄とかチラシをみて葬儀社に連絡した」(70代の方)

(4位) 61%の方の回答があった“葬儀前後の段取り・流れを事前に把握できなかった”では、お葬式までに準備するものや遺族が行うこと、書類手続きのこと、式当日の全体的な流れなどを、急な出来事の中であらかじめ把握しておくことが難しかったとの回答が多くみられました。

このようなお悩みにおいては、葬儀社との打ち合わせのなかで段取りや流れを相談して解決したい、と感じている方が多くいらっしゃる事がわかりました。

(5位) 57%の方の回答があった“お葬式のかたち・プラン”については、

・「父の時はお通夜・告別式と2日にかけてお葬式を行ったが、母の時は1日の家族葬ということで近い親戚だけで静かに送ってあげたいと考えた」(70代の方)

・「家族も少なく直葬で見送ったけど、式をしてあげた方がいいのかどうかギリギリまで迷った」(50代の方)

・「遺族の意見だけでなく親戚とも話合ってお葬式の形式を決めなくてはいけないと考えた」(60代の方)

などの回答がありました。

利用者にとっては葬儀社や葬儀のかたち・プランを選択するための情報量が他業界のサービスと比べて少なく、葬儀社同士を比較する費用や対応満足度などの判断材料の情報が足りないと感じている、ということが明らかとなりました。

その他のお声

・「葬儀前、葬儀後が一番大変だった。親戚・友人に連絡したり、お坊さんと打ち合わせしたり、お客さんの対応をしたり、お墓の手配をしたりと忙しかった。」(60代の方)

・「親戚や葬儀社などにわからないことは全部聞いて助けてもらった」(40代の方)

一方で、89人のうちコロナ禍前後どちらでも葬儀を経験したことのある方67人に対して、前後を比較してコロナ禍ならではの悩みや大変だったことはどんなことが回答していただき、ランキングの変化についてまとめました。

コロナ禍で葬儀を行った際に大変だったことはありました？(n=67、複数回答)



◎ コロナ禍前後で比較してどんなことが大変だったか？

コロナ禍での葬儀お悩み 1 位は “訃報を誰にどこまで連絡するのか”

67 人のうち 88%の方がコロナ禍の葬儀で他県の遠方または同県でも日常的に会うわけではない親戚や友人など、どこまで連絡して、どこまで来てもらってよいか一番悩んだ、と回答されました。コロナ禍以前では 89 人のうち 39%の方の回答で 7 位であったことと比較すると、コロナ禍で強まった悩み事であるといえます。

- ・「良かれと思ってきてもらったお葬式で感染者を出してしまったら申し訳ないと思い、一通り訃報連絡だけして、葬儀は遠方にいる子供達さえも来てもらわずに同居の家族だけで行った」(50 代の方)
- ・「伝えた親族たちにも気を遣わせるとして、今回は近い親族だけで見送ることを報告した」(50 代の方)
- ・「本当に近い親戚以外には葬儀前に連絡せずに事後報告をした」(40 代の方)

コロナ禍以前は、よりたくさんの人に来てもらいたいという気持ちが強かったが、現在は近い親族だけで静かに見送って、落ち着いたときに法要で改めてお別れをしようと考えているため、連絡する範囲を狭くしたという回答が多く集まりました。

コロナ禍での葬儀お悩み 3 位は “お葬式のかたち・プラン” について

“お葬式のかたち・プラン” については、コロナ禍以前のお葬式で大変だったことの順位が 5 位だった点と比較すると、お悩み度は 3 位に上がり、悩んでいる方の割合としても 57%から 87%にまで変化していることがわかりました。

- ・「本当は通夜・告別式の両日やりたかったが、直葬で行った」(60 代の方)
- ・「以前は一般的にお通夜と告別式で葬儀をしようと計画していたけれど、家族葬で 1 日だけで行った」(60 代の方)
- ・「夫婦 2 人だけで直葬で見送った」(50 代の方)

感染拡大防止に伴い地域によっては火葬場や葬儀ホールの人数制限や利用規約が厳しくなったという背景もあり、コロナ禍で葬儀を行う遺族にとって、お葬式の形式・規模に関しても大変悩まれていることが明らかとなりました。

コロナ禍での葬儀お悩み 6 位は “御供物や御香典等いただいたものに対する返礼・挨拶回り”

次にランキングに変化があったのは、“御供物や御香典等いただいたものに対する返礼・挨拶回り”であり、67 人中 42 人の方(63%)が大変だったと回答されました。

- ・「コロナ以前の葬儀と比べて郵送で御香典をくださる方や、家族葬後に自宅に来てくださる方が増えた」(50 代の方)
- ・「以前はお葬式のお礼が言えたけど、今は家族だけの葬式で、終わった後にも気軽に挨拶に行けないうので、失礼がないか心配」(70 代の方)
- ・「遠方の方には電話しかできないので申し訳ない」(60 代の方)

コロナ禍での葬儀ということで規模を小さくして執り行ったために、後日駆けつけてくれた方や郵送で御供物や御香典を送ってくれた方に対する返礼・挨拶回りの数が増えた、ということでした。コロナ禍で直接の挨拶ができないのが申し訳ないなどの回答が多くみられました。

コロナ禍での葬儀その他のお悩み

- ・「火葬場や葬儀式場で食事の振る舞いが制限されているので、せっかく参列してくれた方に申し訳なかった」(50 代の方)
- ・「遠方の親族には来てもらえないということで、少ない家族だけで見送ることになってしまって、なんだか故人に申し訳なく思った」(50 代の方)

<調査サマリー>

全体の 8 割の方が大変だと感じている費用面、身近に情報が少ない、葬儀社選択のお悩みは、いずれもユーザーが明瞭かつ欲しい情報を得ることに難しさを感じているということが、根本的な問題であることが考えられます。

また、葬儀社だけでなくプランの詳細など、選択をするためにネットや直接のクチコミなどの情報をより多く参考にし、何社かを比較して決めたいという意見が多いことが明らかとなりました。

これらの問題を解決するためには、ユーザーがお葬式を手配する際に必要な情報をより多く・手軽にキャッチできる仕組みが重要であり、費用面も明確な見積・請求である必要があります。コロナ禍によって浮き彫りになったお葬式ならではの人の人との接触が多いという点に関しても、今後はどの部分を今まで通り大切に、どの部分を業務効率化・システム化していくのがよいかを考えていく必要があることがわかりました。

<当社サービス紹介>

スマホでお葬式手配アプリ『AR/VR 家族葬 Fnet』

～お葬儀業界での“思っていたのと違った”を解決～

VRで事前に式場見学、ARで供花や返礼品の選択・手配、明確な商品詳細・明細・見積作成、各業者へ発注など、ユーザーがスマホでお葬式をイメージし、手配するアプリです。

【ポイント1】お客様が依頼する前に情報を収集・比較し、式場や商品までお葬式の全体をイメージ。

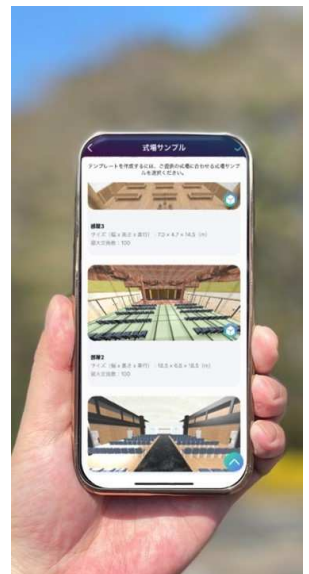
【ポイント2】葬儀社側の発注手続きの仕組みをシンプルにし、お葬儀業界の業務効率化・システム化を目指します。

【ポイント3】お客様がVR、ARで供花や式場設営をイメージし、即座に見積り。そして発注。

【ポイント4】葬儀業者と取引業者双方が登録することで、今までの取引がより効率的に。

【ポイント5】お客様との打ち合わせの中で、プランニング、コーディネートするためのカタログ・発注ツールとして。

ウェブサイト、アプリにて企業登録が可能です。



【当社について】

「Funeral service workers academy, Inc.」日本法人です。本社は、米国ロサンゼルス サンタモニカに構える米国法人です。AR・VRを使ったシステムを開発しており、自動発注システムやソフトウェアの受託開発、お葬式手配アプリ「AR/VR 家族葬 Fnet」の開発・運営をしております。消費者が日々抱える問題を解決するために、葬儀業界をはじめ、飲食・ブライダル業界など様々な業界の日常業務のシステム化・より良いサービスの提供への貢献を目指しています。

【ホームページ】

<https://fswa-net.com/>

【特許】

- ・自動発注サーバ：特許第 6792306 号
- ・霊柩寝台車配車サーバ：特許第 6274545 号

【本リリースに関するお問合せ先】

Funeral service workers academy, Inc. 【FSWA, Inc.】

日本法人 広報部

E-mail : info@fswa-net.com

栃木県宇都宮市大和 1-8-5

