

株式会社大の葬祭

夜間の電話対応をアウトソースすることで労働環境を改善

都道府県 大分県

従業員数 55人

事業 葬祭業

事業概要

- 大分県内に直営10斎場、公営斎場1会館を運営。
- 「想いを大切にする」をスローガンに、お客様との縁、仲間との「縁」を大切に「縁JOY」をモットーにしている。
- お葬式後のアフターケアサービスなども展開。



抱えていた課題



- 従前は、夜間の電話対応を自動転送によって全職員が当番で行っていたため、電話があれば対応しなければならず職員が安心して休めなかった。
- また、夜間の電話対応について、残業時間としての扱い方においても課題が生じていた。
- 採用や定着率にも課題があった。

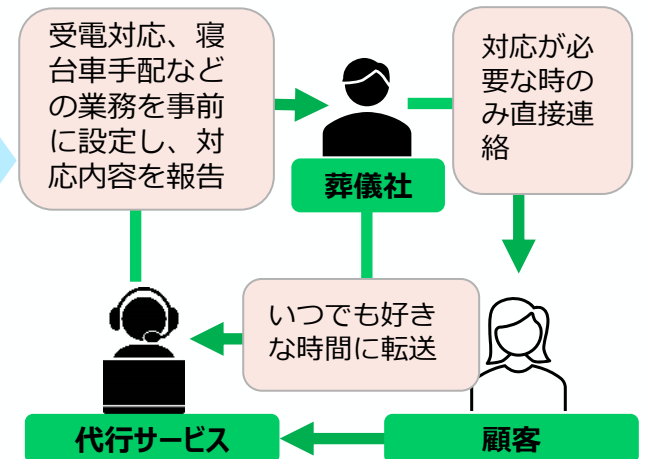
導入後の変化、効率化された業務

- 夜間の電話対応業務のアウトソーシングサービスを導入し、職員がしっかりと休むことができる環境を整え、精神的負担も軽減した。
- 同時にIT導入も進め、代行サービスから報告された内容は、GoogleスプレッドシートやChatworkで職員間で情報共有が可能となった。
- 働き方改革にも取り組み、夜間対応職員と日中勤務職員を別採用とするとともに、初任給と年間の休暇日を大幅に増加させた。

導入した「代行サービス」の特徴

- 葬儀社・互助会等を専門とする24時間365日対応のコールセンター業務の代行サービス。
- 葬儀業界の人手不足や深夜・早朝の電話対応を軽減する。

成果



- 電話業務以外の業務を優先し、病院へのお迎え、通夜等の業務に注力することが可能となった。
- 働き方改革とも相まって、新卒の採用に人が集まるようになり、若い職員も増加。（採用は昨年6名、今年6名、来年は8名の予定）