



葬祭施設出店とCL

一第7回「CLインストラクターの会」発表から抜粋

吉澤 隆

yoshizawa@kikaku-y.co.jp

<http://www.will-saitama.jp/company/>

遺体安置施設プロジェクト

葬儀の式場や遺体の安置施設は、必要なものだといわれますが、うちの近くには作らないでほしい、近所の人の心情としてはただの迷惑、山奥にでも作ればよいといわれる施設です。逆に利用者からは駅や幹線道路に近くないと不便だといわれることが多いのです。

私たち社の者は将来的には役に立つものと信じて仕事をしています、相反する意向の人たちと対応しなければなりません。

迷惑だけど必要な施設の問題

- ・住民すべてに納得してもらえる適切な場所はない。
- ・施設が必要な理由が理解されにくい。
- ・死亡者の8割は病院で亡くなる。最近では高齢者施設や自宅での看取りが増える傾向にあるが、変化は遅い。
- ・亡くなった人は病院内から別の場所に運ばなくては行けないが、家族はどこに運ぶか知らず、それでいて即断しなくてはならない。

そこで、病院などの提携葬儀社に頼むしかないので。当然提携葬儀社が病院に払っている営業経費や待機人件費が当然のように葬儀に上乘せされて高額になります。でも、それしか選択肢がないと決め、後日問題になったりします。

そこで、病院から遺体を運び出してくれる業者があれば、葬儀をどうするかを家族が決める前に、自宅や専門施設を利用して安置できます。それからゆっくりお葬式の内容を選ぶとともに、葬儀社を選べるようになります。そこで、安置施設運営と搬送車両の運用業務を始めました。

安置施設の必要性を「なるほど」と分かって理解する人もいますが、実際、近くに施設が作られるとなると反対されてしまいます。社内では「反対してる人がいるけど、大丈夫なんですか？」とか「やめたほうが良いですよ」とこぼすスタッフも出てきます。

このプロジェクトの目的

1. 病院から遺体をすぐに別の場所に安置するために運ぶ。
 2. 安置する施設を作る。
 3. もう一つの目的は、ビジネスはスピードが大事だから、拙速でも良いから、同業者が動き出す前に急展開を目指す。1店舗目を始めたら、3店舗までは2年かけないうちにたどり着こう（埼玉で既に営業している式場を含めると4店舗）。
- 何しろスピードだ！常々そう社員に言っていたところ、幹部社員の一人が物件を見つけてきたのは、つぶれて5年以上利用者のいなかった工場跡でした。

大問題に直面

このプロジェクトがスタートし、3つ目の施設までは自ら選定し、現地に足を運び、地域の方とも縁を作り、どれも反対どころか賛同者や応援者が現れてくれて順調にいったものですから、少々慢心していたのです。ところが、4軒目で大問題が起きました。

担当社員に任せっきりにしていたところ、4軒目の工事が着工されてから現地に足を運んでみると、正直言いまして「これはやばいな」と思いました。分譲住宅街なのです。住民にとって近所のつぶれた工場跡はお化け屋敷で、そこに遺体を安置する施設を作るという最悪のシナリオです。案の定反対運動が巻き起こりました。

ある日、工事の業者さんから近隣の方の苦情を受けているとの報告があり、ほぼ同時に会社宛てに苦情の電話がありました。現地に駆け付けると隣接地の住民7名に囲まれて不満、文句、質問に怒りの声が上がりました。

担当社員への不安や苛立ちをあるがままに認めながら、担当社員がしてくれたことを振り返ると、とにかく「スピードが大事だ」という私の言葉通り、物件を探し当て、工事の段取りまでしてくれたのです。少々不本意に思うところもありましたが、彼の行動を認めて、経営者としてなすべきことを考えました。他の社員がしり込みして動かなかった中で、唯一人初めてのことになのに素早く行動に移した担当社員のことは認めねばと。

私自身、怒れる反対住民を相手にするのは初めてのことで、恐怖や逃げたくなる気持ちはありました。初めてのことで自信がないのは仕方ないこと。それよりここで私が何をするのかが社員や近隣住民、さらに広げると、私たちの会社を取り巻く取引先の皆さんにも見られているのだと考えました。度胸も自信も自分が正しいという確信も湧いてきませんでしたが、内面とは裏腹に度胸があって、自信があり、正しいという確信を持っている社長を演じることにしました。

事業の運営がうまくいかなかったらきちんと謝ろうと、不安なままこの大きななすべきことを一つずつ手にすることにしました。

住民からは怖い、心配、気持ち悪いと口々に言われました。「建設反対!」とか、「近所から出ていけー!」と声をあげる人と接するのは苦しいけど、想像でさらに苦しむよりなすべきことを、と考えました。

大きな問題は小さななすべきことから一説明会を開催

地域住民との会話の席を設けるため、とにかく日程を決め、会場を確保し、案内書を作り一軒一軒配ることにしました。配りながら、ご近所さんに取り囲まれたらいやだなあと思いながらも、社員たちと手分けをして一軒一軒届けて回りました。

配りそこなう家がないように、地図を作り、配布する地域ごとに担当を決め、もちろん一番施設に近い部分は私が配布を担当しました。

みんな大丈夫かなあと思いましたが、私自身不安でしたが、笑顔で「大丈夫だよ、任せろ」と言って解散し、2時間を区切って集合時間を決めて、少し走らないと間に合わないくらいの件数を社員たちに割り当て配布件数を競うように走り回りました。

家の人が出てきて怒られるんじゃないかと心配でしたが、集合時間を確認しながら足早に案内を配って回っていると、不安な気持ちを時々忘れながら、汗をかいて配布していました。案内を配り終えてから全員でラーメンを食べに行きました。

配り回る前とは大違いで笑顔の社員が多く、そこで自分の考えについて社員たちに再度語りました



今は反対している人が多いし、やっぱり地域の方には迷惑をかけることになるけど、5年後には、近くであってよかった、と言ってもらえるような活動をしよう。今までは汚い工場跡だったけど、あいつらがやってきてから近所がきれいになったといわれるように掃除をしよう。

住宅街の広くない路地だけど、騒音がなく、事故がないよう、一時停止、左右確認、スピード制限を厳守しよう。絶対に事故を起こさないように。

施設に訪れてくれた時に、想像以上にきれいと言われるように、清潔で整然とした室内を保とう。その他に説明会当日までの準備について話し合い、解散しました。

そして個人的には、説明会の前に、複数の行政機関や、弁護士、専門家に質問、相談をして情報を集めました。また、葬祭式場建設で反対されたことのある同業者や経営者や病院、駅、高層ビル、火葬場などを地域に誘致したり、行政として作ってきた政治家から話を聞き、対策に備えました。

住民との説明会開催

一回目の説明会は、怒れる120人の地域住民を相手に行いました。

司会進行を担当した社員も、質問に答えるために同席した社員も黙り込んでしまいましたが、一つ一つ質問に答えていきました。一人の質問に答えている途中で、大声で文句を言ったり口をはさんでくる人もいましたが、そのたびに、「初めにご説明したように、お答えしますので一人ずつお願いします」とゆっくりと大きな声で、丁寧に回答しました。

あらかじめ決めていた時間が来たら、



「まだ話は終わってないぞー！」とか、その類のことを会場の半分くらいの人が叫んでいるように見えたが、相変わらずゆっくりと大きな声で、

「お約束通りお時間になりましたので、閉会とします」と、話をうち切りました。

そんなこと言ったらこの群衆に襲われるんじゃないかと不安でしたが、社員たちを会場から出しつつ、

「必ず一つ一つに回答をしますので、質問がある方は用意した紙に記入して置いて行ってください」と繰り返し、会場の撤去をしました。

意外にも、120人の内の一部の人が会場を出始めると、続くように退場していき、残った10名ほどの人たちも周りの人がいないことに気がつく、怒っているように見えた人もあわてて退場していってくれました。

会場を離れると、社員たちとファミリーレストランによって食事をしました。

大声を上げる住民の方を前に、黙ってしまった社員たちが「すみませんでした」と謝ってきましたが、「それでもよくあの場に最後まで立っていた。立派だ」と言いました。

それより「今回もらった質問や要望には、相手の想像以上に早く、要望された以上の準備をしよう」と社員たちに説明し、分担を決めました。「でも、なんとかなるだろ」と、自信ありげな経営者を演じると、社員たちも同意してくれたように見えました。

この後も形を変えて説明会やら会場の下見やら、また地域の政治家を連れて住民がやってきたりと3回ほど住民との接触がありましたが、一つ一つ対応していきました。

やる前は不安で足が震えたほどでしたが、終わってみると想像していた時ほど怖いことはありませんでした。一回一回の説明会を終える度に想像で苦しむことは少なくなりました。社員たちの表情や態度も、落ち着いて見えるようになっていきました。

その後、施設の前はもともと抜け道として利用されることが多く、車の通りが多かったので、住宅街に

カーブミラーをつけてもらうよう、行政に申請手続きをしました。また、施設の外壁を利用して、子供の飛び出し注意の掲示を出したりしました。

その他、回を重ねてわかってきた事実

個々に接すると、感情的になったり、苦情を言うてくる人は特定の10名程度です。一人一人直接話をすると、それほど怒っているのではないこともわかりました。

一方一人の時は笑顔で話しかけてくれる隣接住民の方も、説明会の時は怒ったような表情をするが、またそうでないときは声をかけてくれる人もいました。

説明会で発言の多い人が近隣住民でない人がいるのが後でわかりました。

親が子供たちが怖い、気持ち悪いと言っている、と言われていたが、施設の会場内を視察に来た時に「わあきれい」とか「こんな部屋に住みたい」と声を上げる子供たちが多かったのです。

反対運動の会長がたびたび苦言を言うてきたが、「俺も地域での立場があるから」と言っていました。

施設運営後

施設運営が始まり一年後、近所の方が施設を利用してくださるようになってきました。さらに、反対住民の息子さんが昨年入社してくれました！

続いて昨年、本社を移転して、近所に新しい葬儀式場と本社を建てることができました。やはり若干の反対はありましたが、今度は先に根回しをして賛同者、応援者を集めることができ、反対運動が起こらず、経験が役に立ったと思っています。ホントに逃げ出さなくてよかったです。



文章にすると長いわりにさらっとしていますが、振り返ってみてCLを知らなかったら人間不信とか、罪悪感とか、漠然とした恐怖、何を解決していいかわからない、嫌な感情に流されてしまったかもしれません。会社経営をしてきて何度か逃げ出したくなる経験がありましたが、そのつどCLが役立ってくれました。(埼玉県さいたま市大宮区インストラクター)

※「建設的な生き方を学ぶ会」毎月一回、土曜午後一時半より、ウィルさいたま・大宮サロンで開催

[目次へ戻る](#)