

【本テーマに関する当社資料】

● DXによるサービス強化 ●

DXで可能になった葬儀の本質への回帰。

むすびす株式会社による葬祭サービスの環境適応、
マーケティングの最新フェーズ

2023年2月20日

むすびす株式会社
代表取締役社長 中川貴之

私たちのビジョン・目的・使命

企業ビジョン

命が輝く世界を創る

企業の目的と使命

人・人生・命をテーマに、企業活動を通じて
本質的価値創造と、人財の開発をし
ひとりひとりの幸せと、命輝く社会を実現する

仕事の使命

命を輝かせる・命をむすぶ

行動指針

- ・なぜ？なんで？何のために？・全てのことに価値を生み出す・情報を価値に変える
- ・人を生かし、場を創る・一に気遣い、二に気遣い・いつも楽しむ・やるべきことをやりきる
- ・みんな仲良く・スピード命！・お客様と仲間のために。そして自分のために。

会社概要

商号 むすびす株式会社
設立 2002年10月
代表取締役社長 中川貴之

従業員数 役員：4名 社員：100名 ※パート社員を含む
(男性33名・女性67名)
2023年1月31日現在

本社 西葛西セレモニーホール
〒134-0088 東京都江戸川区西葛西6-12-16

事務所 新木場LOFT 1
〒136-0082 東京都江東区新木場2-1-8 No6

新木場LOFT 2
〒136-0082 東京都江東区新木場2-8-10

むすびす株式会社

ハッピーライフ&イノベーションカンパニー

「何によって憶えられたいか」 ピーター・F・ドラッカー

命輝く社会の実現に向け、
革新し続けます。



むすびすは、葬儀社なのか？

むすびす株式会社 事業紹介

ライフイベントプロデュース事業

ライフサポート事業

webプラットフォーム事業

DX事業

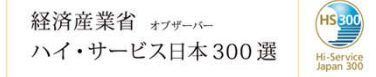
コールセンター事業

コンサルティング事業

ライフイベントプロデュース事業

人々が作り上げてきたお葬式。その本来の価値を追求し、現在そして未来に向けたご葬儀を提案

命をむすぶお葬式



- ・ 著名人・社葬など大規模案件の実績
- ・ 100人いれば100通りのお葬式をプロデュース (プランニングから空間演出・運営まで)

ライフサポート事業

エンディングステージのカウンセリング・ライフイベント・アフターサポートを通して、未永く人生のお手伝い



- ・ 相続 (法務) 保険 (金融) にも対応

施行事例

その願い、叶えたまえ

参列者数	お通夜：160名 告別式：15名	一般葬
斎場	寶亀閣斎場	
宗教	仏教	

故人様は中学2年生でした。
 小学校からサッカーに打ち込み、有名サッカークラブでキャプテンを務め、多くの大会で優勝を果たされました。中学もサッカーの強豪校へ進学されましたが、突然の病臥による入院生活、14歳という若さで旅立たれました。故人様が生前に願われていたのは、入院中の自分を一生懸命に治療や介護してくれる、病院スタッフの皆さんへの恩返しでした。
 ご飯も食べる時間がないほど忙しく働いている病院スタッフの皆さんへ、自分の作った手料理を振る舞いたい！



自らの手料理を振舞いたい

料理の練習がしたいからクリスマスに調理包丁をプレゼントしてほしい。それで自分が好きなトマトソースの Pasta が作れるようになったら、キッチンカーを病院に連れて自分の料理を食べてもらいたい。
 優しさに溢れる故人様の願いを叶えて差し上げたい。
 私たちは式場にキッチンカーをチャーターして、故人様の包丁を使って調理したトマトソース・ナポリタンをご用意しました。



会社紹介

むすびす株式会社

webプラットフォーム事業

現在の世界的な超高度情報化社会に対応した、webプラットフォームを構築



プラットフォームサイト（ポータルサイト）・オウンドメディア
お葬式やその前後のお客様の集客やマッチング・販売や情報提供など、様々な人生に役立つ情報の発信と交流の場。

DX事業

webサイト・システム・アプリケーションの開発・販売



総合プラットフォームMUSUBYS

多様化するお客様のニーズへの対応、慢性的な人手不足と長時間労働の改善、葬儀会館の効率的な運営及び施設の維持・管理など、あらゆる課題を解決します。



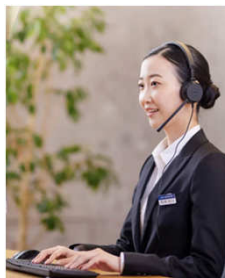
会社紹介

コールセンター事業

プランナー経験者による対応で、中高価格帯へのシフトを可能にします

お問合せ対応・夜間対応・カスタマーサポート・営業支援
供花受注・アフターサポート・顧客管理 etc

- ✓ 高品質な対応で、顧客満足度向上と高単価を実現
- ✓ コンプライアンスの管理 (Wチェックによる不正防止)



コンサルティング事業

経営コンサルティング・営業支援・人財育成・販売戦略・マーケティング

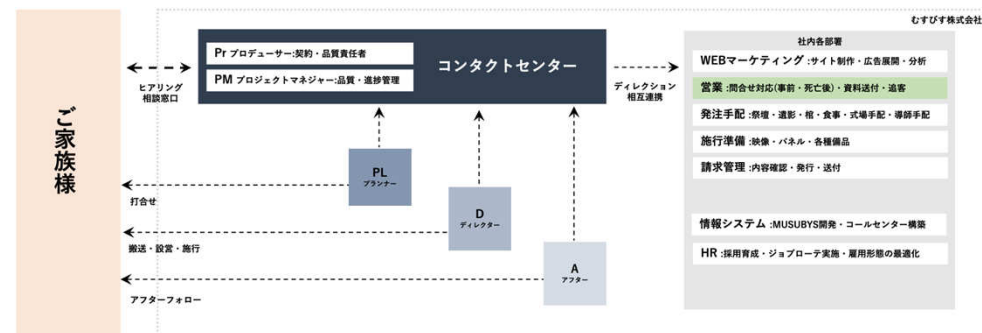
Webマーケティング・システム開発と導入



中央集権型のコールセンターがお客様の情報を集約

お客様に最も近い窓口の役割・アウト/インバウンドにハイスキルなベテラン社員配置

社内体制



全国の葬祭事業者27社へシステム導入済

導入実績

北海道から福岡まで全国の互助会・葬儀社様に導入いただいております

導入事業者様一例

- 北海道エリア：年間施行件数約1500件の葬儀社様
- 北陸エリア：年間施行件数約7500件の葬儀社様
- 関東エリア：年間施行件数約8000件の葬儀社様
- 中部エリア：年間施行件数約9000件の葬儀社様
- 東海エリア：年間施行件数約4000件の葬儀社様
- 九州エリア：年間施行件数約4000件の葬儀社様

DXがもたらす成果

経営効率化

1. 生産性の向上
2. 社員満足度の向上
3. 新サービス

1. 生産性の向上

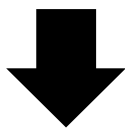
成果① 育成期間の短縮（これまで:平均3年/現在:平均6ヶ月）

成果② 品質向上及び売上単価増加

●これまでの課題

「葬儀業」ではなく、「ライフ・イノベーションカンパニー」という独自のビジネスモデルによって、現場担当を経て、新たな仕組みづくり（世の中を作る）を志望する優秀な学生が多数、むすびすに入社。

しかし、打合せ担当者になるまで平均3年という期間がネックとなり、離職率が高い状況が続いていた。

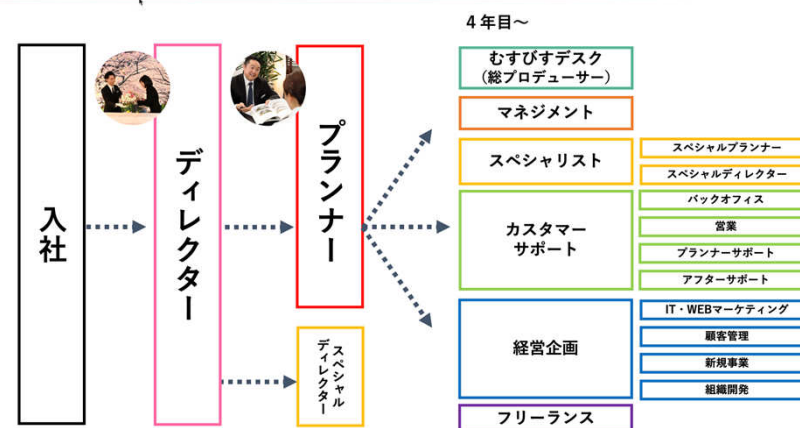


●ITの活用で、以下の課題解決を目指してプロジェクト発足

- ・ 育成期間の短縮（早期、打合せ担当デビュー）
- ・ 葬儀規模に限定されない打合せスキル獲得etc

むすびすのキャリアモデル例

むすびす株式会社



2. 社員満足度の向上

社員へのサポート・マネジメントの充実

カスタマーコントロールデスク（むすびすデスク）管理のもと、各社員の特性に合わせたポジションへの配置・業務の最適化を実施



多様な働き方を推進

リモートワーク・現場直行制度・業務委託・リストラ

	【2019年まで】	【2020年以降】
リモート	0名	7名
直行制	3名	8名
本社機能	3拠点	拠点削減により年間約6,000万円コスト削減

3. 新サービス

オンラインサポートサービス

概要：サービス名【安心おまかせパック】

●サービスコンセプト・・・安全・安心・便利

- ・むすびすが、自信を持ってお勧めする厳選したアイテムだけをパッケージ化
- ・お客様は、アイテムを選ぶだけ
- ・お打合せは、相談員とオンラインで完結（最短10分）
- ・顧客ターゲットは、オンラインの便利さを日常的に体験している層（電子マネー・旅行手配・ECなど）

既存サイトに加えて、専用サイト公開 https://www.urban-funes.com/lp_relief/

●運用体制・・・システムMUSUBYS ×

プランナーで構成されたコールセンター

- ・コールセンター内でチームを編成し運用（モニタリングとチャットで若手社員をサポート）



- ✓ お迎え・ご安置・式場のご手配などのお打ち合わせを、お電話だけで完結できます。
- ✓ ご依頼のためのお打ち合わせを短時間で完結。ご遺族様のご負担を軽減します。
- ✓ 訃報の作成から出棺のご挨拶まで、喪主様が行うことのすべてをサポートします。



3. 新サービス

オペレーションイメージ：オンラインサポートサービス【安心おまかせパック】

1/10 【お申し込み】お申し込みをおこなってください

2/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

3/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

4/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

5/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

6/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

7/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

8/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

9/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

10/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

11/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

12/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

13/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

14/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

15/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

16/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

17/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

18/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

19/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

20/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

21/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

22/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

23/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

24/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

25/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

26/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

27/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

28/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

29/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

30/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

31/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

32/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

33/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

34/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

35/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

36/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

37/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

38/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

39/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

40/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

41/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

42/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

43/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

44/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

45/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

46/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

47/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

48/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

49/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

50/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

51/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

52/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

53/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

54/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

55/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

56/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

57/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

58/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

59/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

60/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

61/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

62/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

63/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

64/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

65/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

66/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

67/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

68/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

69/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

70/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

71/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

72/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

73/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

74/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

75/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

76/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

77/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

78/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

79/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

80/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

81/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

82/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

83/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

84/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

85/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

86/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

87/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

88/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

89/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

90/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

91/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

92/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

93/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

94/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

95/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

96/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

97/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

98/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

99/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

100/10 【お見積り】お見積りをおこなってください

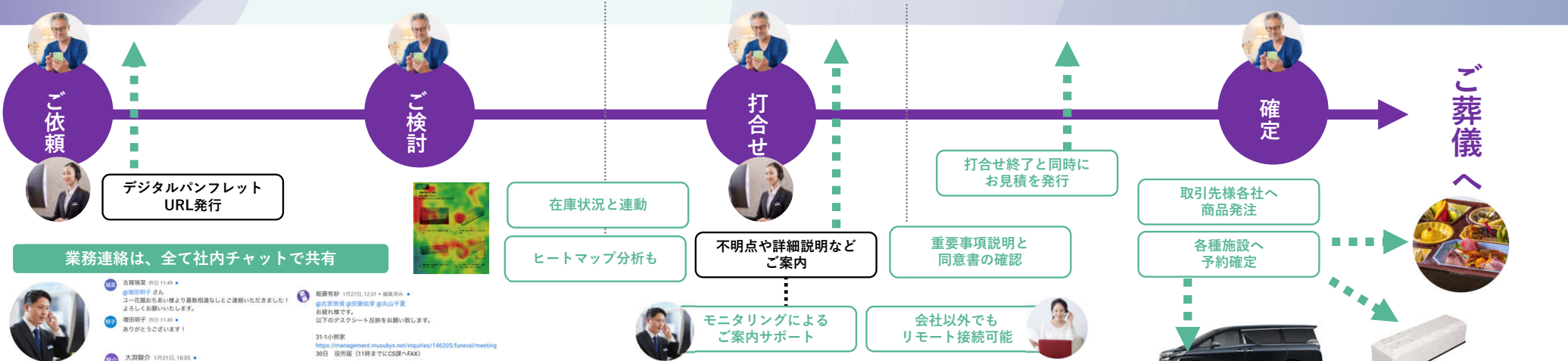
できれば非対面がいいんだけど...

厳選された商品で迷わない！

最短10分で終了負担が少ない！

見積り即到着でわかりやすい！

準備がスムーズでお別れに集中できる！



3. 新サービス

オンラインサポートサービス

サービス名【安心おまかせパック】

●導入効果

	【Before】		【After】
件数	平均2件/日	➡	5~6件/日
担当者	中堅社員3.4名	➡	新卒社員3.4名程 + 中堅1名
時間	平均2時間 + 移動時間		10分~60分

エピソード 喪主様は北海道・お式の場所は東京。
打合せをいち早く行いたいが…



オンライン完結で助かった！

お葬式のむすびす
電話で完結・カンタンご予約
むすびすの
小さいお葬式
おまかせ安心パック
15.6万円～
0120-71-2195

- お迎え・ご安置・式場のご手配などの
お打ち合わせを、お電話だけで完結できます。
- ご依頼のためのお打ち合わせを短時間で完結。
ご遺様様のご負担を軽減します。
- 訃報の作成から出棺のご挨拶まで、喪主様が
行うことのすべてサポートします。



超情報化で実現すること

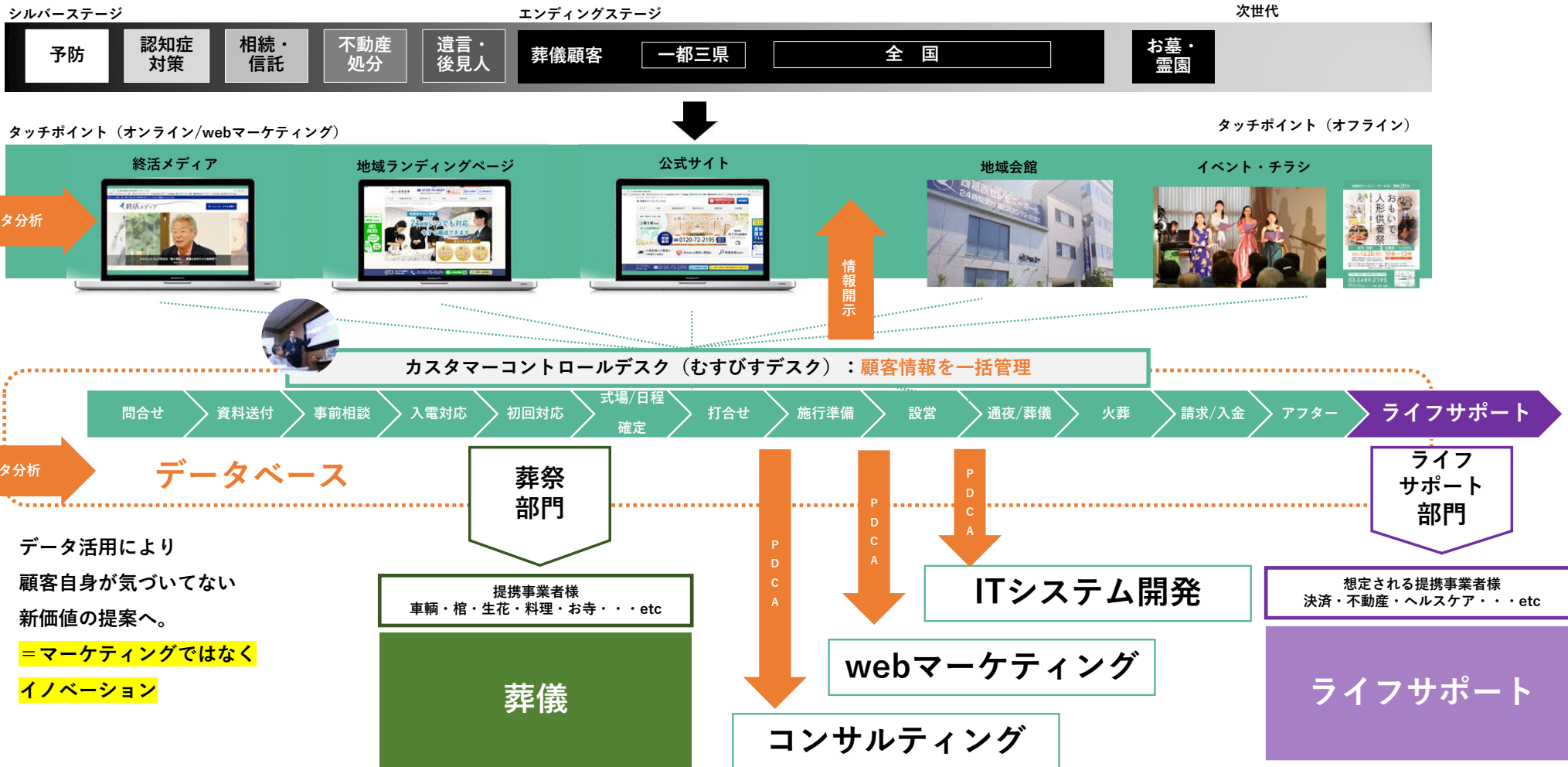
1. まだまだ続くITによる世界的な超高度情報化社会に向け、
時代に合わせて対応していく
2. 労働人口減少と労働力低下への対応
3. 多様化、個別化への対応



超情報化で実現すること

むすびす株式会社

むすびすのビジネスモデル



1. まだまだ続くITによる世界的な超高度情報化社会
に向け、時代に合わせて対応していく

手のひらで 全てが完結する世界に



eコマース



電子マネー



オンライン診療



ケータイ/スマートフォン所有者のうちのスマートフォン比率

出典：ITmedia, Inc

顧客がスマホ/PCを日常のサービスとして利用する現在、葬儀社も時代に対応したサービス提供が必要

2.労働人口減少と労働力低下への対応

葬儀品質



プロデューサー
全体統括・予算管理・企画立案

プランナー
プランニング・空間デザイン・演出・シナリオ作成

ディレクター
監督・演出指示・現場進捗管理・ホスピタリティ管理

司会	アテンド	音響	照明	空間演出
生花	料理	返礼品	搬送	納棺

サービス品質



葬儀コンシェルジュ
葬儀に関わるあらゆるご相談・お問合せに、最適なお提案

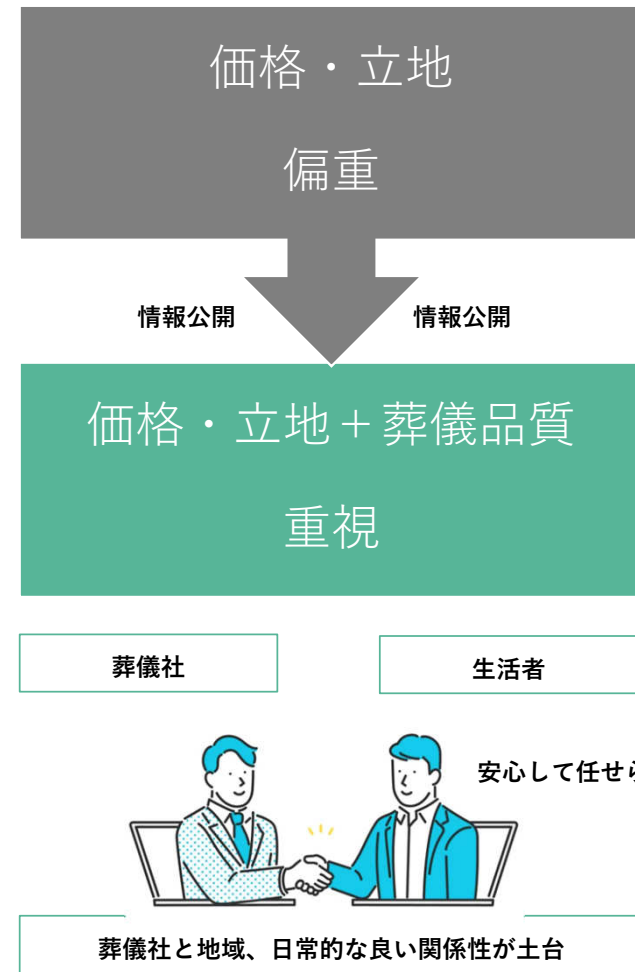
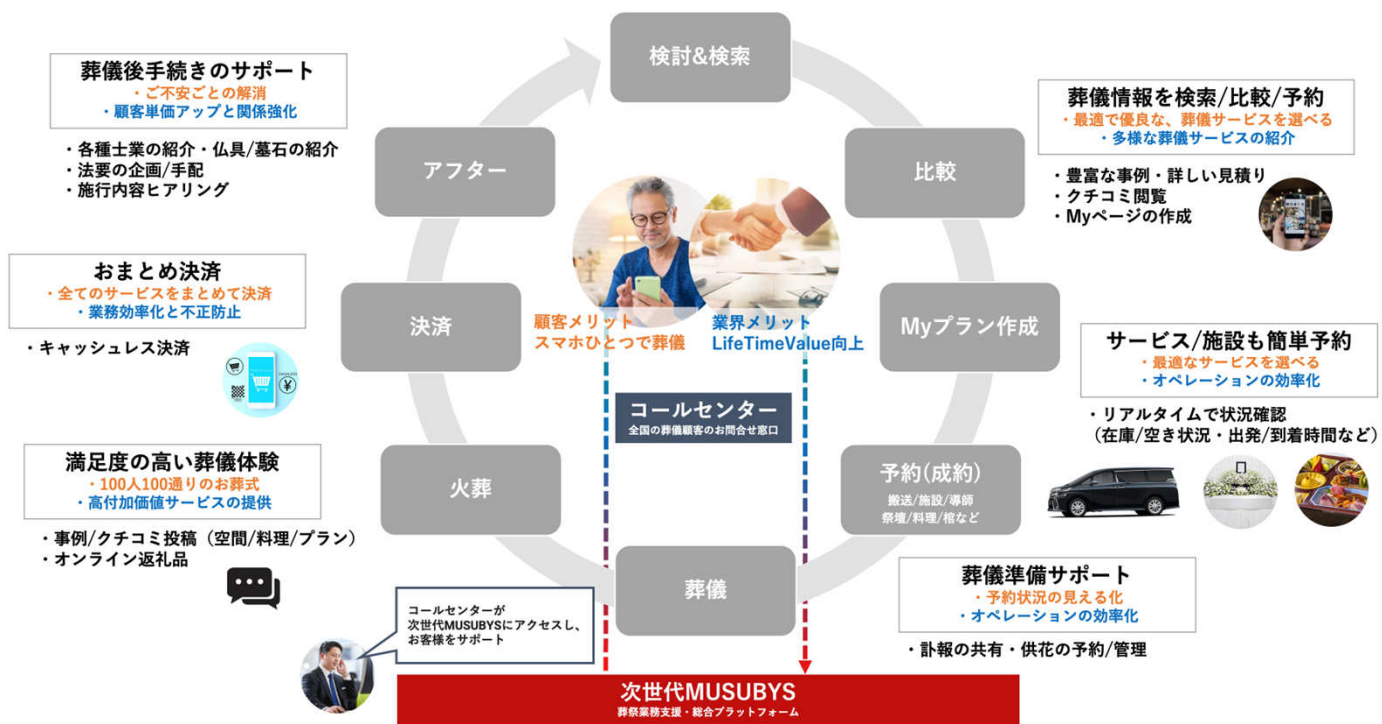
アフターコンシェルジュ
葬儀後のあらゆる手続き・準備をしっかりサポート

ライフサポート
葬儀以外のあらゆるご相談・お問合せに、最適なお提案

顧客ニーズは多様化しているが、業界は「簡素化・低価格」偏重・・・

高度情報化社会だからこそ、広告運用注力から脱却。「葬儀品質・サービス品質向上」を実現する仕組み

3.多様化、個別化への対応



まとめ

1. まだまだ続くITによる世界的な超高度情報化社会に向け、時代に合わせて対応していく
2. 労働人口減少と労働力低下への対応
3. 多様化、個別化への対応

むすびすはDXに取り組むことで
「革新」を社会にもたらしべく
歩んでまいります。

年間15万件施行の実現（1500億円事業）



むすびす株式会社

ハッピーライフ&イノベーションカンパニー

【本資料ならびに弊社についてのお問い合わせ】

むすびす株式会社 広報戦略室

TEL : 03-3520-8455

E-mail : pr@musubisu.jp

※本資料についての無断転載等、ご遠慮ください。