

どんな気持ちで臨んでいるか

私は現在、冠婚葬祭に携わる会社に勤めています。今でこそ現場全体を支える立場にありますが、以前は結婚式や葬儀の現場に立ち、直接お客様の担当をしていました。今回は、その現場時代の話をしたと思います。

ある葬儀を終え、ご遺族の皆様をお見送りした際、喪主様からこう声をかけられました。「本当に安心して任せることができました。まるで親族のようでした」。その言葉を聞いた瞬間、胸の奥がじんわりと温かくなったのを今でも覚えています。私だけでなく、弊社スタッフが色んな立場に関わっています。そのスタッフ全員が同じ気持ちで関わっているからこそ喪主様からこのようなお言葉を頂けたのだと思います。

冠婚葬祭は、多くの方にとって非日常の出来事であります。特に葬儀は、突然訪れる事も多く、深い悲しみの中で、何をどうすればよいのか分からないまま当日を迎えられる方がほとんどです。私はその不安を少しでも和らげたいという思いから、「お客様の親族になったつもりで関わること」を自分自身の信条としてきましたし、弊社スタッフ全員に対しての会社の教えでもあります。

式の進行や段取りを滞りなく行うことは、相談を受けた者として当然の役割であります。しかしそれ以上に大切なのは、ご遺族の表情や言葉の端々に気を配り、ご遺族様は今どんなお気持ちでいらっしゃるのかを感じ取ることだと考えています。「故人様が自分の家族だったらどうするか」。そう自問自答しながら現場に立つことで、形式的な対応ではなく、自然と心の通った行動が生まれるのだと思います。

冠婚葬祭業は、人の人生の節目に深く関わり、心に寄り添う仕事であります。自分の仕事に誇りを持ち、誰のために尽くしているのかを忘れない。それが、私の考える職業奉仕の精神であると考えます。