

2019年3月25日

ライフアンドデザイン・グループ株式会社

URL <https://ladg.co.jp>

電話番号 03-3516-2877

社会の変化に対応したイノベティブなサービスを提供する ライフアンドデザイン・グループ 葬儀業界専門コールセンターサービスを外部提供開始 アウトバウンド経験豊富なスタッフによる「顧客アンケート」も対応

社会の変化に対応したイノベティブなライフエンディングサービスを提供するライフアンドデザイン・グループ株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社長：村元 康、以下ライフアンドデザイン・グループ）は、これまで子会社の葬儀社に提供していたコールセンター業務を、グループ外の葬儀社向けに2019年4月より順次提供開始します。

ライフアンドデザイン・グループは現在、グループ子会社である葬儀会社、洛王セレモニー株式会社・株式会社神奈川こすもす・株式会社ルミーナ・株式会社セラサ向けに、24時間365日対応のコールセンター業務を提供しています。この度、本サービスをカスタマイズし、葬儀社に専門特化したコールセンターとしてグループ外の葬儀社向けにサービス提供を開始します。

対応する受電内容は、葬儀社への葬儀依頼、葬儀や通夜の問い合わせ対応、供花の注文、事前相談などのインバウンド対応に加え、葬儀終了後にお客様にヒアリングを行う顧客アンケート業務も対応します。葬儀業界のコールセンター業務は一般のコールセンターとは異なり、ご家族や身近な方を亡くし悲しみ混乱しているお客様に対して、冷静にかつ迅速に内容を聞き取り、正確に対応することが求められます。ライフアンドデザイン・グループは、これまで子会社の葬儀社に対してサービス提供してきたノウハウを活かし、1本の電話であっても葬儀に直結する大切な顧客接点という認識のもと、誠実・真摯でスピーディーな受電対応を提供します。

また将来的には、より効率的でスピード感を持った顧客対応スキームとして、これまではコールセンターでの受電後に手動で行われることが多かった顧客対応オペレーション業務を自動化するシステムを開発・導入予定です。位置情報をデータ化し更に精密なオペレーション計画の立案を実現するGPS機能や、受電内容を蓄積したビッグデータを基にBIツール（ビジネス・インテリジェンスツール）、AI開発などを予定しています。

これからもライフアンドデザイン・グループは、社会の変化に素早く対応しイノベティブなサービスを提供することでライフエンディング・ステージに変革をもたらし、葬儀会社の業務効率化・IT化に向けた革新的なサービス開発の加速を目指してまいります。



■サービス特長

①葬儀社に専門特化したコールセンターだから、正確で迅速な対応が可能

葬儀業界のコールセンター業務は一般のコールセンターとは異なり、ご家族や身近な方を亡くし悲しみ混乱しているお客様に対して、冷静にかつ迅速に内容を聞き取り、正確に対応することが求められます。また、参列者からの会館の道案内の問い合わせに対しては、各地の地名や目印となる場所を把握した上で対応する必要があり、葬儀の流れや葬儀会館の十分な理解も必須となります。

ライフアンドデザイン・グループは、これまで子会社の葬儀社に対して業界に専門特化したコールセンターサービスとして事業を展開してきた経験から、受電の内容をグルーピングし事前に必要な情報をインプットすることで、正確で迅速な顧客対応を実現します。

②葬儀社を経営するグループ企業だからこそわかる、1本の電話の重要性

葬儀社が受ける電話は、単なる1本の電話ではなく、葬儀の依頼に直結する重要な顧客接点の1つです。葬儀社にとっては、かかってきた電話に出られなかったり対応が遅かったりすると、数百万円のご葬儀の仕事を失う可能性もあります。ライフアンドデザイン・グループはグループ企業で葬儀社を経営している為、スタッフ全員が1本の電話の重みを十分に理解し、誠実・真摯でスピーディーな受電対応を提供します。

③インバウンドに限らず、「顧客アンケート」等のアウトバウンドも対応可能

葬儀社への依頼、葬儀や通夜の問い合わせ対応、供花の注文、事前相談などのインバウンド対応に加え、ライフアンドデザイン・グループでは、葬儀終了後にお客様にヒアリングを行うアウトバウンド対応として「顧客アンケート」業務も対応可能です。

お客様の感想やご意見を頂き品質向上に役立てる「顧客アンケート」は、業務改善や顧客満足度向上に活用できる重要な顧客接点の1つです。葬儀サービスを提供した担当者ではお客様の「ホンネ」を聞き出す事がなかなかできない時も多く、また身近の大切な人が亡くなり悲しみが深い状態では、紋切り型の電話では逆に悲しみを深めてしまい満足度低下に繋がるリスクもあります。

ライフアンドデザイン・グループでは葬儀のアウトバウンドコールの経験豊富な専門スタッフが「顧客アンケート」を行うため、お客様のお気持ちを損ねることなく、業務品質向上のため正しいご意見ご感想の情報取得が可能になっています。

【会社概要】

ライフアンドデザイン・グループは創業以来、葬儀業界に特化したコンサルティング事業を軸に、古い体質が残り実体が見えにくい葬儀業界の中で、「パッケージされた分かりやすいサービス」「家族葬など小規模葬儀に特化」「低価格だが高品質のおもてなし」「出店スピードの速さ」などを強みに事業を拡大してきました。

またライフアンドデザイン・グループは3月22日付で社名及び企業ロゴを一新いたしました。これからは「葬儀」に留まらず、人々が“人生をデザインする”フェーズで生まれてくる新たなニーズや社会変化にいち早く着目し、変化に対応したイノベティブな商品・サービスを提供することで、すべての人々のライフデザインをサポートすることを目指していきます。

社名	: ライフアンドデザイン・グループ株式会社 ※旧社名「エルアンドイーホールディングス株式会社」
所在地	: 東京都中央区日本橋3丁目13番5号 KDX 日本橋 313 ビル 7階
代表	: 村元康
設立	: 2016年7月
TEL	: 03-3516-2877
FAX	: 03-3516-2878
事業内容	: 株式を保有する当該会社の事業活動の管理 経営コンサルタント業 インターネットを利用した情報提供サービス業 冠婚葬祭に関する情報の提供、仲介及び斡旋業 職業紹介事業（厚生労働大臣許可番号 13-ユ-310037）
従業員数	: 265名 ※売上、従業員数はライフアンドデザイン・グループ子会社との連結数になります。
売上高	: 4,409百万円(平成30年3月期)
URL	: https://ladg.co.jp