

プレスリリース

## —業界初のクラウド型顧客サポートサービス「あんしん墓（ぼ）」オンライン説明会—

顧客情報管理ではない、お客様-管理会社-寺院の三者をつなぐシステム

IT導入補助金活用で「お客様に寄り添う」仕組みを実現しました

株式会社まなか（東京都中央区銀座1-15-4、代表取締役社長・宮嶋良任）は2021年8月1日より、自社独自のクラウド型顧客サポートサービス「あんしん墓（ぼ）」の運用を開始いたしました。本案件は、IT導入補助金を活用した取り組みとなります。デモ画面を紹介するオンライン説明会を個別開催いたします。

### ●ありそうでなかったお客様向けの「情報共有して、コミュニケーションができる」システム

これまで、デジタル化・クラウド型の霊園管理会社や寺院向けの顧客（檀家）情報管理専用のシステムやソフトウェアは複数存在しましたが、お客様側の利便性向上を目指した「お客様向けの情報共有・コミュニケーション&管理システム」は存在しませんでした。

まなかでは、ソフトプログラム企業の協力の元、墓地・霊園業界で初となる自社独自のクラウド型顧客サポートサービス「あんしん墓（ぼ）」を1年かけて開発。まずは自社運営管理墓苑「大田区霊園 百月院」のお客様へ向けて運用を開始いたしました。

#### 「あんしん墓」の特長

##### ✓ご案内事も、法要予定もメッセージ&通知機能で「見逃ゼロ」

「法要ってどうなっていた？」「次に必要なことはなんだったろう？」もメッセージリストが備忘録代わりになります。ご案内事がメールボックスや郵送ダイレクトメールに埋もれてしまうこともありません。法要事や行事予定も、通知機能でリマインド。手配の必要有無や、参加不参加も「あんしん墓」で回答、手配が完了できます。

##### ✓墓地情報や問い合わせ・メッセージの履歴も「家族みんな」がいつでも確認可能

契約内容や支払い情報、法要予定だけでなくメッセージのやり取り内容もIDを家族で共有。「いつでも確認できる」ので書類やメールで起きがちな「管理している人以外、情報がどこにあるのかわからない」事態を防ぎます。

##### ✓電話受付時間を気にせず「メッセージ」で問い合わせ相談できる

従来のお墓周り特有の質問先がわかりにくかったことも、聞きにくいお悩みも、施設専属の「ご供養コンシェルジュ」へメッセージで確認できます。法要の詳細取り決めや寺院への確認事、ご要望に応じた別宗派のご手配や仏式以外のご相談なども「ご供養コンシェルジュ」が窓口となってすべて対応します。

「お仏壇・仏具」、「ご葬儀」も提供しているまなかだから、購入したお墓のことだけでなく、お悔やみ・ご供養事のすべてを「ご供養コンシェルジュ」がご家族全体を長期的にサポート。ご相談はすべて無料です。

##### ✓年間管理費や手配したご供養事は「オンライン決済」で完結

従来多かった「法要や戒名代はお気持ちで」などは一切無くし、明朗な料金表示をしています。一般的な法要・行事のお知らせから、必要なものを選ぶだけ。お支払い方法もクレジットカード、銀行振り込み、銀行自動引き落としから選べます。支払いに出向く必要も、支払い忘れて慌てるようなこともありません。

## ●従来の「あたり前」デメリットを解消し、偲ぶ場所と本質を守る取り組みです

ご供養業界、特に寺院と檀家をはじめとするお客様とのかかわりは、対面することが「あたり前」でした。顧客向けのITシステム、サービスが用意されないまま、今も多くのご案内は郵送やお電話、よくてもe-mailという状況です。なかなかIT化が進まなかった理由は、大きく3つあります。

- ✓ 従来の慣習では顧客（檀家）側からの依頼主体、寺院も管理会社も「受け身」でよかったです。
- ✓ 主要な顧客年齢層が高齢でデジタルユーザーが少なかったこと。
- ✓ 寺院や1霊園では、コストパフォーマンスが見合わず積極的に取り組みにくかったこと。

スマートフォンの普及も浸透し、お墓を生前検討始める50代以上の方々もデジタル型のサービス利用に抵抗が薄れています。お墓を次に継承される世代の50代以下の方も、家のお墓について一緒に考え、見学にお越しになるケースが多くなってきています。次世代にとっては、生活拠点事情や仕事の事情で「従来あたり前だった対面型」、アナログ管理よりもデジタル対応はいっそうの助けとなります。

新型コロナウィルス感染症の影響で「非対面型」へ社会が大きくシフトしたことを受け、お客様も、寺院も、私たちのような運営管理会社も「コミュニケーションが思うように取れない」事態に直面しました。「どのような形ならご供養事を行えるか」対策対応の密な相談も非対面コミュニケーションの手段が少なく、葬儀や法要を「一切できない・やりようがないと諦める」選択をせざるを得ない人が増えました。寺院も葬儀や法要という人生の大切なご供養事に携わる機会が激減。役割の上でも、経営の上でも、苦しい状況が続いています。こうした感染症予防対策の面だけでなく、今後の超後期高齢化社会では契約者が自宅や施設から移動が難しくなる可能性も高まります。「墓は面倒なだけだ」というマイナスイメージを抱きがちな継承世代にとっても、手間や負担が軽減することで「お墓との関わり方」を前向きに考えられるようになることが期待されます。



スマートフォン版画面例

相談メッセージ画面

お支払い手続き画面

私たちまなかは、お墓は買って終わり/売って終わりの商品ではないと考えています。まなかが墓苑をプロデュースする、管理運営に携わる意味は「お客様-まなか-寺院」の三者をしっかりと繋ぐこと。大切な人を想う、お墓という偲ぶことの拠りどころとなる場所を次世代に残すために、これからもお客様の手間や負担を解消し続けます。

## ●操作デモの個別オンライン説明会受付いたします

本リリースをご覧くださったメディアの方限定で、操作デモ画面を実際に確認いただけます。

受付期間中に株式会社まなか広報室まで、下記項目をメールまたはFAXにてお送りください。10月末日までの日程で、ご希望日時（所要時間は45分程度を予定しております）を3枠お知らせください。日程調整の上、ミーティングルーム（ZOOM）URLのご案内を改めてお送りいたします。

### 「あんしん墓」操作デモ体験申込項目

受付締切：2021年9月30日（木）

貴社名		部署名	
メディア名			
担当者氏名			
電話番号		e-mail	
第1希望日時	__月__日 __時～__時	第2希望日時	__月__日 __時～__時
第3希望日時	__月__日 __時～__時	実施可能枠	月曜日～金曜日/10時～18時開始

※月曜～金曜中の祝日は対応可能です。時刻について、18時以降のご希望ありましたらご相談ください。

送付先：株式会社まなか 広報室

e-mail [press@manaka-net.com](mailto:press@manaka-net.com)      FAX [03-6300-4721](tel:03-6300-4721)

※本件・弊社の掲載予定有無に関わらず、業界予備取材なども協力させていただきます。広報室までお問合せください。

#### [会社概要]

会社名 株式会社まなか（英字表記 Manaka Ltd.）  
所在地 〒104-0061 東京都中央区銀座 1-15-4 銀座一丁目ビル 9F  
代表者 代表取締役社長 宮嶋良任  
設立 2000年1月31日  
事業内容 仏壇事業 / 葬祭事業 / 墓石事業 / 寺院コンサルティング事業

#### 【本リリースに関するお問合せ先】

株式会社まなか 広報室  
担当：花岡ゆう子  
〒104-0061 東京都中央区銀座 1-15-4 銀座一丁目ビル 9階  
TEL:03-6300-4711 FAX:03-6300-4721  
e-mail: [press@manaka-net.com](mailto:press@manaka-net.com)

株式会社



まなか