

報道関係者各位

2021年7月29日  
株式会社 鎌倉新書

## コロナ禍の喪主経験者への実態調査（2021年）

「コロナ対策は葬儀社への信頼度向上に重要だと思った」96.0%

葬儀のかたちは変わっても、故人を想い、見送りたい気持ちは変わらない

—変化する情勢に柔軟に対応できる葬儀社が信頼を獲得し、選ばれる傾向—

終活関連サービスを提供する株式会社 鎌倉新書（東京都中央区、代表取締役社長 COO 小林 史生、証券コード：6184、以下 当社）が運営する日本最大級の葬儀相談サイト「[いい葬儀](https://www.e-sogi.com/guide/45068/)」は、2021年7月に「コロナ禍の喪主経験者に関する実態調査（2021年）」（以下 本調査）を実施し、調査結果をまとめました。

Web ページ：<https://www.e-sogi.com/guide/45068/>

### ■調査トピックス

1. 【コロナ対策/全体】「コロナ対策は葬儀社への信頼度向上に重要だと思った」96.0%  
変化する情勢に柔軟に対応できる葬儀社が信頼を獲得し、選ばれる傾向
2. 【コロナ対策/全体】安心して葬儀を実施するために必要だと思う対策  
1位：マスク着用、2位：手指の消毒、3位：館内の換気、4位：喪主への対策説明、5位：館内の消毒  
一般的な対策に加え、葬儀社独自の対策により安心感が向上
3. 【コロナ対策/飲食】家族・親族の食事ともに「コロナ対策をした上で飲食をした」が3割程度で最多  
友人・知人の食事は「参列自体がなかった」が42.0%で、コロナ禍では4割の葬儀に友人・知人が参列していないことが判明
4. 【コロナ対策/返礼品】「参列者の自宅に郵送し、接触を避けた」が20.0%で最多  
中止が目立った飲食に対して、返礼品は渡し方を工夫して提供する傾向
5. 【コロナ対策/オンラインツール】実施率は「オンライン相談・打合せ」5.0%、「オンライン葬儀中継」1.0%  
と低く、「検討しなかった」が9割程度
6. 【ご遺族の声】～コロナ禍の葬儀を経験して～

### ■実施の背景

当社が運営する日本最大級の葬儀相談・依頼サイト「[いい葬儀](https://www.e-sogi.com/guide/45068/)」は、2000年のサービス開始以来、約20年間にわたりお客さまの葬儀相談・葬儀社探しをサポートしてきました。その中で、コロナ禍では三密回避のため当初の理想通りの葬儀ができずに、止むを得ない小規模化や、移動制限により大切な方との最後のお別れに立ち会えないという声が相次いでいます。一方で、葬儀社はお客さまの声を受けて、最大限家族に寄り添い、後悔のないお別れの場を提供したいと考えています。

終活・供養の専門家である当社ができることは、お客さまセンターやインターネットを介した質の高い情報の提供と、お客さまひとりひとりの状況に合わせた提案です。これらを追求することで、コロナ禍の葬儀においても「家族のつながり」の再確認や、今を生きる人々が「後悔ない人生を送る」お手伝いをしたいと考えています。コロナ禍\*で「いい葬儀」を利用し、葬儀をした方の声を届けることで、これから葬儀を実施検討する方の一助になりたいという思いから、本調査の発表に至りました。

\* コロナ禍：本調査では、2020年3月以降の期間を指します。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 鎌倉新書：広報 TEL：03-6262-7185 E-Mail：pr@kamakura-net.co.jp

## ■調査概要

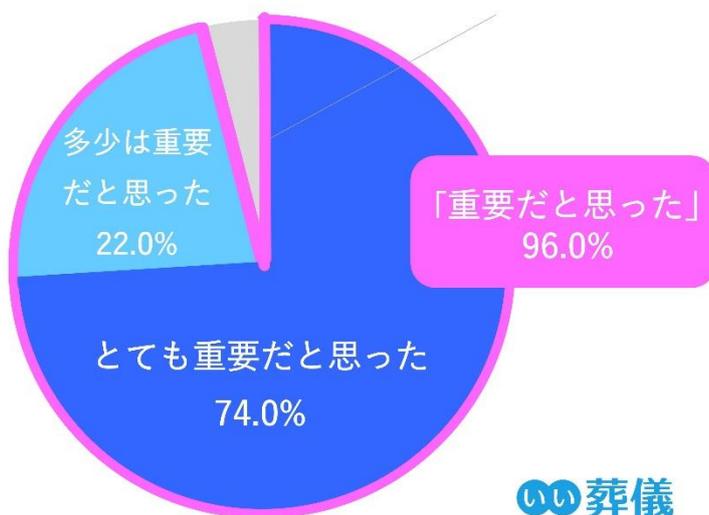
調査名 : コロナ禍の喪主経験者への実態調査 (2021年)  
 調査対象 : コロナ禍 (2020年3月以降) に「いい葬儀」経由で葬儀をした方  
 調査期間 : 2021年7月7日～7月14日  
 調査方法 : インターネット調査  
 有効回答数 : 100件

## ■調査結果

1. 【コロナ対策/全体】「コロナ対策は葬儀社への信頼度向上に重要だと思った」96.0%  
変化する情勢に柔軟に対応できる葬儀社が信頼を獲得し、選ばれる傾向

### コロナ対策が葬儀社への信頼度向上に重要だと思った人の割合 (n=100)

あまり重要ではないと思った 4.0%      全く重要ではないと思った 0.0%



- 「コロナ対策は葬儀社への信頼度向上に重要だと思った」と回答した人は全体の96.0%\*に上りました。  
 \* 「とても重要だと思った」「多少は重要だと思った」と回答した人の合計値
- 葬儀は故人との最後のお別れであり、親族間のつながりを再確認する大切な場です。喪主は、「信頼できる葬儀社をお願いしたい」「故人や参列者のために失敗したくない」という思いが強くなります。加えて、コロナ禍の葬儀は平時の葬儀と異なり、これまで以上に細やかな周囲への気遣いや、臨機応変な対応が求められます。しかし、自身が喪主となることは、ほとんどの方が一生に一度ともいえる経験のため、喪主による十分な心配りが難しいことも事実です。このため、事前にできる限りの感染防止対策を講じ、情勢を鑑みた柔軟な対応を一任できる葬儀社への信頼度が向上しています。

## 2. 【コロナ対策/全体】安心して葬儀を実施するために必要だと思う対策

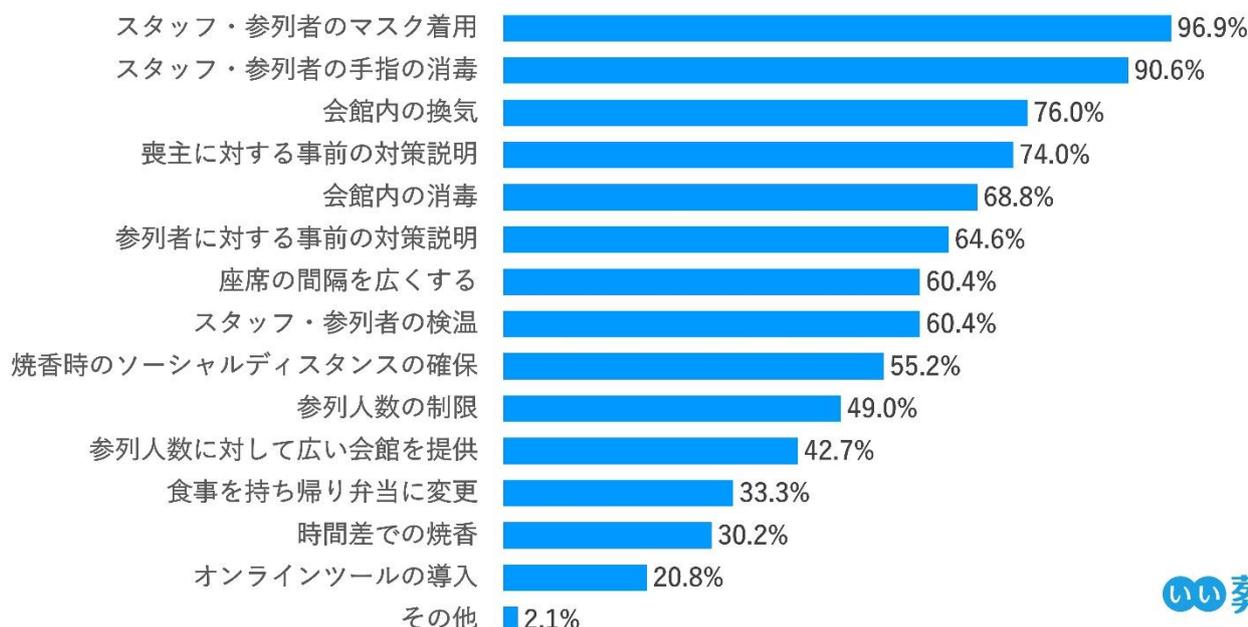
1位：マスク着用、2位：手指の消毒、3位：館内の換気、4位：喪主への対策説明、  
5位：館内の消毒

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 鎌倉新書 : 広報 TEL : 03-6262-7185 E-Mail : pr@kamakura-net.co.jp

一般的な対策に加え、葬儀社独自の対策により安心感が向上

安心して葬儀を実施するために必要だと思う対策 (n=96) \*複数回答

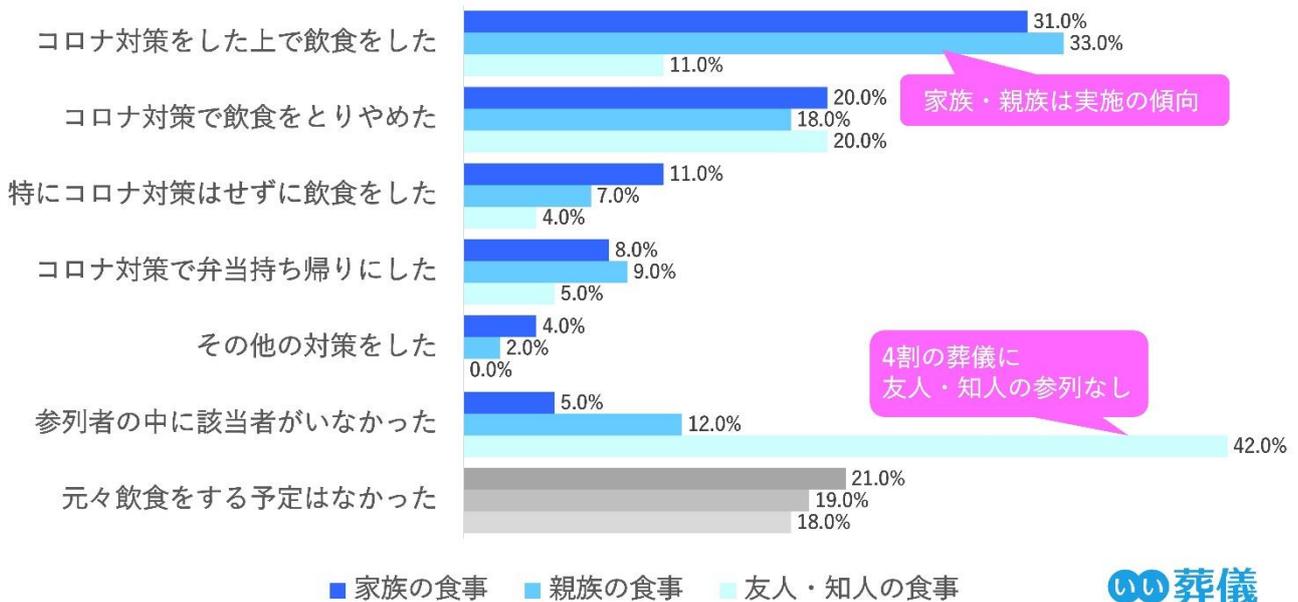


- 「コロナ対策は葬儀社への信頼度向上に重要だと思った」と回答した 96 人に「コロナ禍でも安心して葬儀を実施するために必要だと思う対策」を聞いたところ、1 位「スタッフ・参列者のマスク着用」96.9%、2 位「スタッフ・参列者の手指の消毒」90.6%、3 位「会館内の換気」76.0%、4 位「喪主に対する事前の対策説明」74.0%、5 位「会館内の消毒」68.8%となりました。
- 飲食店や街中での一般的な感染防止対策と比較し大きな変化はありませんが、「事前の対策説明」「焼香時のソーシャルディスタンス」「広い会館を提供」など葬儀独自の対策もあげられました。中でも注目すべきは 4 位の「喪主に対する事前の対策説明」です。葬儀は経験が少ないことや、事前の情報収集を日常的に行わない特性があります。しかし、喪主は葬儀社決定、予算、日取り、関係者への周知など短期間での慣れない意思決定の連続です。コロナ禍という特殊な状況の中、喪主や遺族に最大限寄り添い、十分な対策説明を行うことで安心感が向上すると見られます。

3. 【コロナ対策/飲食】家族・親族の食事ともに「コロナ対策をした上で飲食をした」が 3 割程度で最多

友人・知人の食事は「参列自体がなかった」が 42.0%で、コロナ禍では 4 割の葬儀に友人・知人が参列していないことが判明

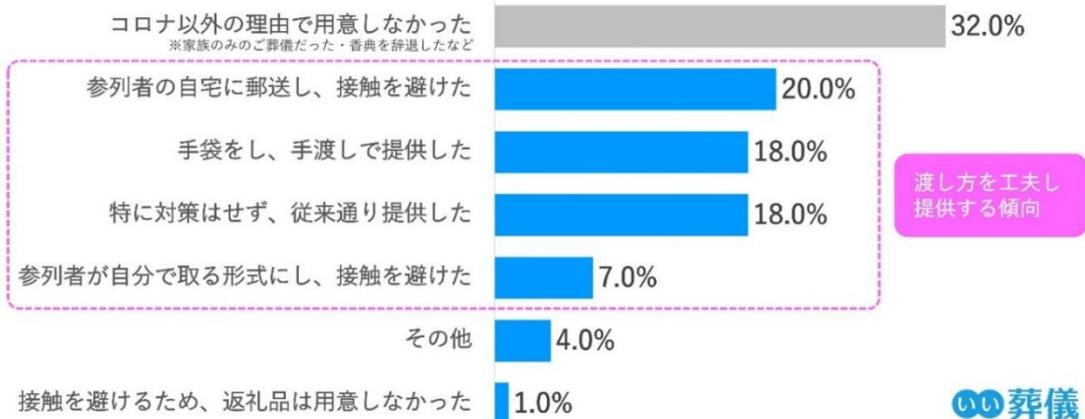
コロナ対策＜飲食＞（n=100）



- 家族の食事：「コロナ対策をした上で飲食をした」が31.0%で1位でした。一方、「コロナ対策で飲食を取り止めた」が20.0%で2位となり、5組に1組は食事を中止しています。結果的に、何らかの形で飲食を提供した人\*は全体の50.0%で、家族に対しては全体の半数が飲食を提供しています。
- 親族の食事：家族の食事と大きな変化はなく、「コロナ対策をした上で飲食をした」が33.0%で最多でした。親族に何らかの形で飲食を提供した人\*は全体の49.0%で、葬儀は親戚が一同に会するまたとない機会のため、約半数が飲食を提供しています。一方で、「特にコロナ対策はせずに飲食をした」は家族の食事が11.0%だったことに対し、親族の食事は7.0%でした。近所に住む、普段からよく食事をしているなど、親族との親密度や距離感によって、対応を変えている可能性が考えられます。
- 友人・知人の食事：「参列者の中に該当者がいなかった」が最多の42.0%でした。本調査では、コロナ禍では約4割の葬儀に友人・知人が参列していないことが判明しました。理由はさまざまあり、家族・親族に配慮し、自身の意思で参列を見送る方や、近親者のみで葬儀を終えた後に訃報を知り、参列が叶わなかった、などが考えられます。また、友人・知人に何らかの形で飲食を提供した人\*は、全体の20.0%でした。  
\*「コロナ対策した上で飲食をした」「特にコロナ対策はせずに飲食をした」「コロナ対策で弁当持ち帰りにした」の合計値

4. 【コロナ対策/返礼品】「参列者の自宅に郵送し、接触を避けた」が20.0%で最多  
中止が目立った飲食に対して、返礼品は渡し方を工夫して提供する傾向

コロナ対策 <返礼品> (n=100)

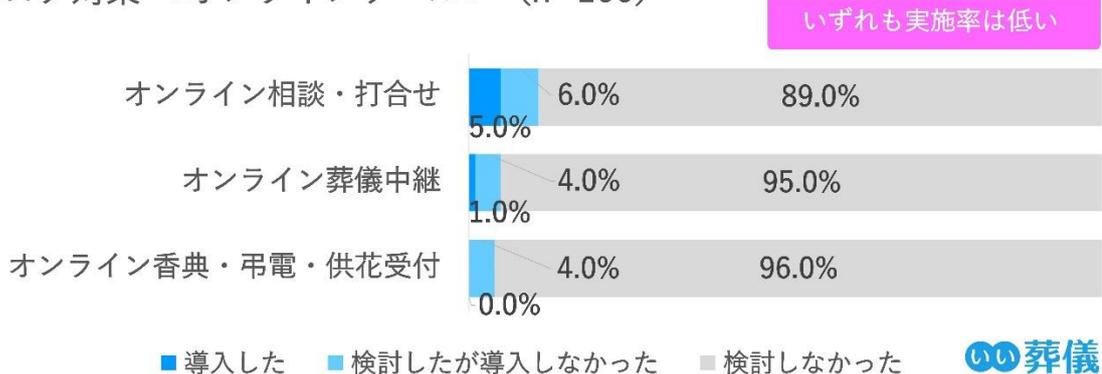


- 家族のみの葬儀で返礼品を用意しなかったなど、「コロナ以外の理由で用意しなかった」が最多の 32.0%でした。家族・親族中心の葬儀が広がりつつあることが伺えます。
- 一方で返礼品を用意した人の対策は、「参加者の自宅に郵送し、接触を避けた」20.0%、「手袋をし、手渡しで提供した」18.0%、「特に対策はせず、従来通り提供した」18.0%、「参加者が自分で取る形式にし、接触を避けた」7.0%となりました。「接触を避けるため、返礼品は用意しなかった」は 1.0%にとどまり、提供自体を中止する傾向のあった飲食とは異なり、何らかの形で返礼品を提供していることがわかりました。

5. 【コロナ対策/オンラインツール】

実施率は「オンライン相談・打合せ」5.0%、「オンライン葬儀中継」1.0%と低く、「検討しなかった」が 9 割程度

コロナ対策 <オンラインツール> (n=100)



- オンラインツールの実施率は、「オンライン相談・打合せ」5.0%、「オンライン葬儀中継」1.0%、「オンライン香典・弔電・供花受付」0.0%といずれも低い水準となりました。
- オンライン相談・打合せ：実施率は 5.0%でした。葬儀の打ち合わせは長時間に及ぶケースもあり、自宅や安置施設などの屋内で行うため、オンラインツールの活用は密を避ける手段の 1 つです。しかし、見積書を見ながらの詳細な内容確認や、担当者の人柄なども葬儀の満足度には大きく影響します。そのため対面形式での相談・打合せを選択する方がほとんどのようです。
- オンライン葬儀中継：オンライン葬儀中継は 10～15 年前から存在していたとも言われていますが、実施率は 1.0%にとどまりました。オンラインセミナーやオンラインショッピングなどは、不特定多数の人が時間

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 鎌倉新書：広報 TEL：03-6262-7185 E-Mail：pr@kamakura-net.co.jp

や場所を選ばずに利用することで利便性が向上しますが、葬儀はおおかたの参列者があらかじめ決まっており、家族葬や直葬の増加により、その性質は一層強くなっています。また、グリーフケア\*の観点から「直接別れを告げる」ことの価値は一段と高まっており、オンラインで葬儀を中継する動機は現時点では弱いと言えそうです。

\*グリーフケア：身近な人と死別して悲嘆に暮れる人が、その悲しみから立ち直れるようそばにいて支援すること。

- オンライン香典・弔電・供花の受付：実施率は0.0%となり、本調査の対象者の中には利用した人はいませんでした。オンライン香典は参列者と受付担当者の接触を避けることができます。また、身体的な理由やコロナ禍で移動が難しい人は、遠方からでも気持ちを示せることが利点です。しかし、コロナ禍では家族・親族の参列がメインとなり、香典の辞退や、弔電や供花を受け付けられないケースも多く、現時点で広がりは見られていません。

## 6. 【ご遺族の声】～コロナ禍の葬儀を経験して～

### 葬儀社選び

- 生前の面会が制限されていたので、施設に「看取りだけは必ず」とお願いしていました。家族だけの火葬式でしたが、顔を見てゆっくりお別れが出来る葬儀社を選びました。
- 安心して見送るためにも、小回りと気配りの利く、顔の見える葬儀社を選んで正解でした。

### 今後行いたいこと

- コロナが収まったら、親しかった人たちと故人を偲んで会食をしたいです。
- 故人の故郷での法要、送る会を予定しています。

### 意識するようになったこと

- この時代にするお別れは、本当に辛い事だと思います。病院では家族でさえ面会が制限されており、ギリギリの段階まで会う事が出来ません。だからこそ、元気でいる間に後悔しない接し方をしていく必要があるのだと思います。
- たくさんの方に参列していただいた後に故人の人生の価値がわかるのでは意味がないのです。生前からもっとコミュニケーションを取って、ゆかりの深い方々を知って、会える機会を持てるようにする事が大事だと考えるようになりました。
- 故人を忘れないように、事あるごとに思い出すようにしています。

### 後悔

- コロナで面会も充分に出来ず看取ってあげられませんでした。施設で撮ってもらった写真がとても良い笑顔だったのが救いでした。
- お別れの儀式が簡素化されて、故人を偲ぶ時間がとても短くて残念です。
- 別れを惜しむ時間が取れないのは避けたかったです。故人との最後の時間の方がよっぽど重要なので、最後の別れくらい、マスクを外したかったです。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 鎌倉新書：広報 TEL：03-6262-7185 E-Mail：pr@kamakura-net.co.jp

## ■まとめ

新型コロナウイルスの感染拡大から約1年半、さまざまな場面で「今までの習慣がなくなる」「方法を変えて行う」ことが定着してきています。葬儀業界も同様に、マスクの着用、手指の消毒など基本的な感染防止対策を講じ、できる限り故人と家族に寄り添った葬儀ができるように努めています。喪主やその家族の葬儀に対するニーズは、情勢によって日々変化していきます。96.0%が「コロナ対策は葬儀社への信頼度向上に重要だと思った」と回答したように、コロナ禍においては特に柔軟な対応ができる葬儀社が求められています。

また、本調査では、42.0%の葬儀に「友人・知人が参列していない」ことが判明し、家族・親族を中心とした葬儀が実施されていることがわかりました。その結果、葬儀を通じてこれまで以上に「故人らしさ・自分らしさ」「家族のあり方」を強く考える時代になっているのではないのでしょうか。一方で、友人・知人は、故人とのお別れの機会が得られにくくなった側面もあります。いまだに訃報を知らされていないケースや、訃報を知った時にはすでに近親者のみで葬儀が行われた後だった、などの声も上がっています。家族・親族中心の葬儀にはメリットもある反面、周囲への余波は今後注目すべき点といえます。

葬儀の形は変わっても、「故人を想うことで、周囲とのつながりに感謝し、今後の自身の人生を考える」という本質は変わらないように思います。本調査が、これから葬儀を検討される方々の一助になることを願っています。

## 回答者について

回答者からみた故人  
n=100



▼調査名  
コロナ禍の喪主経験者への実態調査（2021年）

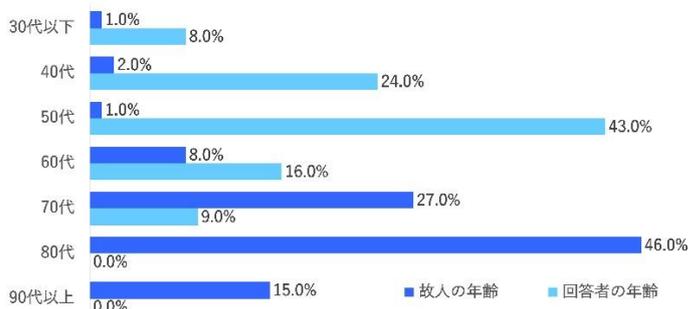
▼調査対象  
コロナ禍（2020年3月以降）に「いい葬儀」経由で  
ご葬儀をされた方

▼調査期間  
2021年7月7日～7月14日

▼調査方法  
インターネット調査

▼有効回答数  
100件

年齢 n=100



### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 鎌倉新書 広報担当

〒104-0031 東京都中央区京橋 2-14-1 兼松ビルディング 3階

TEL : 03-6262-7185

FAX : 03-6262-3529

MAIL : [pr@kamakura-net.co.jp](mailto:pr@kamakura-net.co.jp)

問合せフォーム : <https://www.kamakura-net.co.jp/contact/>

調査結果の引用申込 : <https://forms.gle/NQw6v9KEWr5HJS677>

【鎌倉新書について】

1984年に仏教書の出版を目的として創業しました。現在は供養・終活専門企業として「いいお墓」「いい葬儀」「いい仏壇」「いい相続」など12のサービスを運営し、お客様センターやポータルサイトを通じた相談・情報提供を行っています。終活インフラを標榜し、「明るく前向きな社会を実現するため、人々が悔いのない人生を生きるためのお手伝いをする」ことを使命としています。お金のこと（遺言・相続など）、からだのこと（介護・終末期医療など）、家族のつながり（葬儀・お墓など）の希望や課題を解決し、高齢社会を活性化することが、未来の希望になると考えています。

会社名：株式会社鎌倉新書  
 設立：1984年4月17日  
 市場区分：東京証券取引所第一部（証券コード：6184）  
 所在地：東京都中央区京橋2丁目14-1 兼松ビルディング3階  
 代表者：代表取締役会長 CEO 清水 祐孝／代表取締役社長 COO 小林 史生  
 資本金：10億3,854万円（2020年7月31日現在）  
 URL：<https://www.kamakura-net.co.jp/>

【運営する主なサービス】



いい葬儀：<https://www.e-sogi.com/>  
 いいお墓：<https://www.e-ohaka.com/>  
 いい仏壇：<https://www.e-but sudan.com/>  
 お別れ会プロデュース Story：<https://e-stories.jp/>  
 いい相続：<https://www.i-sozoku.com/>  
 いい生前契約：<https://www.e-ohaka.com/seizen/>  
 いいお坊さん：<https://obousan.e-sogi.com/>  
 いい介護：<https://e-nursingcare.com/>  
 いい不動産：<https://i-fudosan.com>  
 いい保険：<https://e-hoken-lp.com/>

【出版・発刊物】月刊『仏事』：供養業界のビジネス情報誌

【グループ企業】株式会社ハウスポートクラブ：<https://hbclub.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 鎌倉新書：広報 TEL：03-6262-7185 E-Mail：pr@kamakura-net.co.jp