



ASUKA COMMUNICATION CULTURE

ASUKA FUNERAL SUPPLY
CULTURE BOOK 2.0

14 promises for working with vitality

Introduction

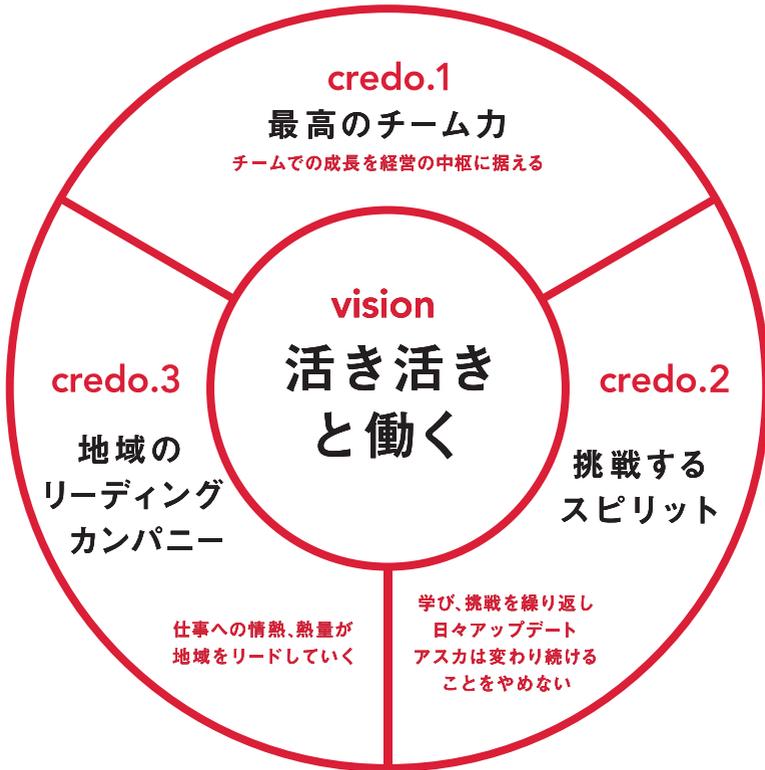
会社は、感情や不満にとらわれる場ではなく
共通の目的やビジョン
利潤を追求するために存在する組織である

企業理念

PRIDE & JOY

誇りと喜びあふれる会社を創る

Vision & Credo



Mission

“明日からも頑張ろう”
と思えるお葬式

アスカとは



株式会社アスカフェューネラルサプライは、法人ですが、「アスカ君」という一人の人格としても存在しています。アスカ君は、私たちスタッフ一人ひとりの力が集まってできています。

アスカ君には目や手、足などの役割があり、それぞれが大切な部分です。私たちの力が一つにならないと、アスカ君は前に進むことができません。

全員がアスカ君のゴール、ビジョン、そして人格(カルチャー)をしっかりと理解することが必要です。

ACCは、そのためのガイドブックです。



ASUKA COMMUNICATION CULTURE

ACCは、目指した方向に進むための価値観や行動・判断基準である

01. 他者への想像力
02. 環境が人を育てる
03. 自ら機会をつくり機会によって自らを変えよ
04. ゴール思考
05. プラスストローク
06. リスペクト
07. G P D C A
08. 5 W 1 H
09. アクションプラン
10. ブラックボックス化しない
11. 環境責任
12. 一座建立
13. 解釈は一つ
14. 会議のルール ...4つのポイント

他者への想像力

01

他者への想像はあらゆる仕事の原点

商品を企画していれば、消費者の立場になりきって何が必要か考え、
営業であれば顧客の立場になりきって考える。
また、チームを動かす時には、上司や部下それぞれの立場になって考える。
他者への想像がない人は、何も成し得ない。

- 例 式典サービスにおいて、お客様の願望や、言葉にされないニーズを考え行動する。
電話を受けた際、お客様の状況を想像し、寄り添いの対応をする。
全ての挨拶に相手を想い、伝わる挨拶をする。
どうやったら相手に伝わるか想像力を働かせ提案する。

全ての仕事、場面において、他者への想像力が必要。
「他者への想像力」は「仕事人としての成長」である。



環境が人を育てる

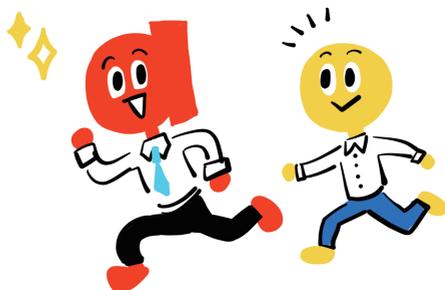
02

いかなる教育・研修よりも、環境で人は育つ

元気の良い挨拶が習慣化したチームでは、新たに加わった人も自然と元気の良い挨拶をするようになる。学び、成長することが当たり前のチームでは、それが全員にとって日常になる。カルチャーがしっかり根付いていれば、その文化は誰にとっても自然なものとなり、呼吸となる。

主体性をもつ

自己責任をもち、役割を全うする。
それぞれが主体性を持ち考動したとき、環境がつくられ、最高のチーム力を成す。



自ら機会をつくり 機会によって自らを変えよ

モノゴトを成そうとする時に、
機会を待つのではなく自ら機会をつくることが大切。
自ら機会に飛び込むことで人は成長する。
勇気をもって挑戦すれば、周りからの承認も得られる。

変化を恐れず、前向きに受け入れることで、より強く、より輝ける。
共にチームの可能性、自分の可能性を信じ、次のステップに向かおう。

例 困難な仕事、新しい挑戦にチームが必要。

「私が行きます。」

例 1人では到底無理なことも、チームに相談し成し遂げる。

「〇〇さん、一緒にやってくれませんか？」

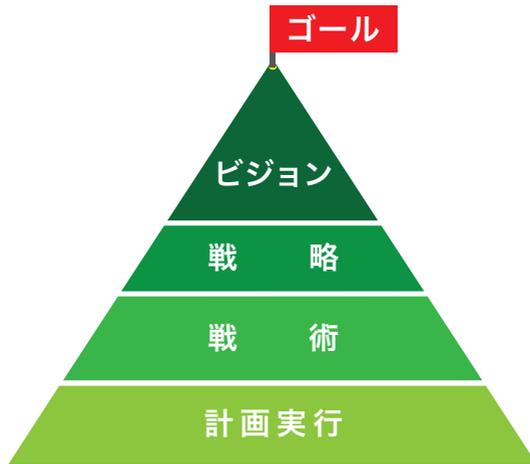
「この部分、力貸して下さい。」

例 アウトプットする機会をつくる（会議やプレゼン）

ゴール思考

達成すべき目的に向けての考え方として、
戦略的思考は不可欠。
曖昧なビジョン、戦略、戦術では目的は達成できない。

04



ゴール 最大の目的

ビジョン ゴールに基づいたあるべき姿、状態
まるでタイムマシンに乗って見てきたかのように語れるのがビジョン

戦略 ビジョンをどのように実現させるかの方向性やアプローチ

戦術 戦略を具体的に実行するための手段や方法

計画実行 5w1hをもって実行

ゴール思考



例① 桃太郎のゴール思考

ゴール 村の平和と繁栄

ビジョン みんなが楽しく平和に暮らしている状態

戦略 強いチームを作って鬼ヶ城に乗り込む

戦術 異なる技術での戦い方 おばあさんにきび団子を作ってもらう

計画実行 5w1hをもって実行

例② 車両管理のゴール思考

ゴール 車両管理の徹底

ビジョン 余計な物やゴミがなく、次の使用者が気持ちよく乗れる車両の状態

戦略 ルールの整備と施行

シフト制で洗車当番を決め、月末に洗車に出す

戦術 葬儀から帰社する際、倉庫で車両の簡易清掃を実施

計画実行 スケジュール作成、担当者のチェック

プラスストローク

1. 気遣いの言葉

名前を呼んで挨拶する。
どんな時でも誰とでも、おもてなしの気持ちを伝える。
相手と心の距離が近づく。
1対1で相手を承認することで安心が生まれる。

例 社内での挨拶。

「〇〇さん、おはようございます!」「〇〇さん、暑い中お疲れ様です」

事務所内にいる時もご来店のお客様に

「いらっしゃいませ」「こんにちは」「ありがとうございます」を伝える。



2. 笑顔とアイコンタクト

表情で気持ちを伝える。
ポイントは口角を上げた微笑みと、真ん中でとらえた視線。
気持ちと表情が一致しない時もある。
相手に不安を与えないために必要。

例 会話をするときには相手と視線を合わせる。



プラスストローク

3. Good & New

小さな幸せや新しい発見を共有する。
当たり前ではない日常に感謝。
良いことを考える習慣が生まれ
コミュニケーションをとるきっかけになる。
良い雰囲気ですべてに取り組む事ができ
普段コミュニケーションを
あまり取らない相手のことも知ることができる。

例 朝礼で24時間以内にあった良いことや新しい発見を発表する。
「昨日は休日と家族と楽しい一日を過ごすことができました」
「葬儀後お客様から感謝の言葉をかけてもらいました」 など



リスペクト

1. 傾聴

耳・目・心で聴く。同調ではなく、共感する。会話のキャッチボールをする。
主語・述語を意識して伝える。聴く力、伝える力が向上し、接客に活用できる。
心から分かり合うために、真剣に向き合う手段として必要。
相談された時は相手の気持ちに寄り添い、
話しかけられた時は相手に興味をもち会話を続ける。

「昨日頼んだやつもうできた？」

→主語述語を活用 「昨日私が頼んだ〇〇家の礼状、もう印刷できていますか？」

「今上映している〇〇見ましたか？」

→ ×「興味ないから観てない」 ○「観てないけど、観たの？面白かった？」

2. 承認する

変化・成長・成果に気づき言語化して伝える。

普段からよく観察し、みんなの魅力ポイントを探す。

承認されることで、「ちゃんと見てくれている」という安心感と自信に繋がる。

結果だけでなくプロセスを認め合うことも大事。

例① 言葉にして伝える 「達成するために一生懸命努力していたね」

「前はできなかったことができるようになったね」

「昨日はお通夜遅くまでお疲れ様でした」「遠い所まで搬送お疲れ様でした」

例② ピアボーナスを贈る

3. 大切に想う気持ち

すべては有難いことと捉え、素直に「ありがとう」を伝える。

自分以外はお客様だと思う。そうすることで心が安定し

気持ちに余裕が生まれ、自然と感謝の気持ちを持てるようになる。

社員用の備品・設備もお客様用と同等に大切に扱う。

例 何かを教えてもらったとき、間違いを指摘されたときは「ありがとう」

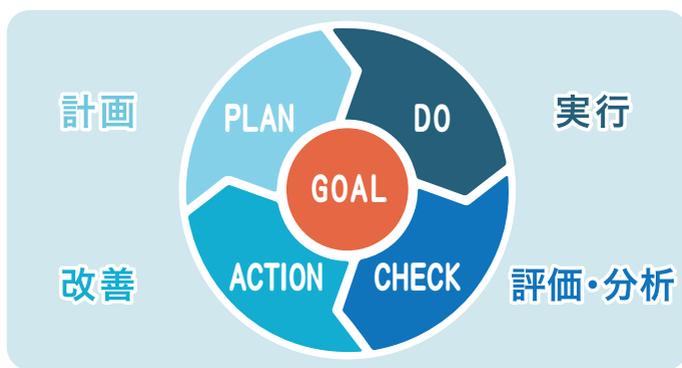
ゴミ箱があふれている、流し台が汚れている、トイレトーパーが少ない…

次の人のことを考えて清潔に保つ、補充する。



GPDCA

チームで目標を共有する時、
まずG(ゴール)を明確にし、PDCAを共有することが大切。
GPDCAを明確にすると、各自のやるべきことがクリアになる。



- 例 Goal** 目指した方向に進むための価値観・行動・判断基準を作る (ACC)
Plan アスカの文化(当たり前)を明文化する
Do 冊子にまとめ配布し、ACCにそった考え方、アウトプットを意識する
Check 普段のコミュニケーション、ミーティング等でチェック
Action 良いことがあれば随時 ACCに足していく

07

point 手段が目的になっていないか？

手段が目的 (ゴール) になっている場合がある
例えばACCの場合、作成はゴールではなく手段。作成がゴールになると本末転倒。

	目的	手段
プレゼン	相手に伝わること	プレゼンの資料作り、プレゼンで話す事
会議準備・資料作成	意思決定	会議、事前準備、ネゴシエーション
研修や学び事	行動のアウトプット	学びの場に参加する、報告書
読書	行動のアウトプット	読む
ACC	カルチャー経営	ACCを作成する

5W1H



5W1Hを意識することで伝えたい情報の趣旨が明確になり、
過不足なく伝えることができる。

様々な場面において、頭の中がクリアになる効果がある。

※必ずしも全て5W1Hを用いなくてよい。意思決定に必要なポイントを押さえていればOK。

例①

×
bad

すみません。急ぎの仕事があるので、これを先に進めてもいいですか？

これでは「なぜ急ぎなのか」「急ぎとはいつまでなのか」を相手が判断できず、お互い二度手間となる。

○
good

先ほど、社長から本日中に資料作成を行うように指示がありました。

明日のミーティングの際に使用するので急ぎとのことです。

そのため、今日はこの資料作成を優先したいと思います。

例②

×
bad

田中家長男様が明日のお昼頃、大阪から新宮に到着するらしく、

午後から打合せをお願いします。

○
good

お疲れ様です。田中家 葬儀打合せのご連絡です

下記内容をお願い致します

・日 時:5月17日 午後より ※

・場 所:故人様宅にて (<https://maps.app.goo.gl/i3XEZYvNHNaAzvWbA>)

・連絡者:〇〇様(次女) 090-0000-0000

※長男様が電車で大阪から新宮に來られます。

準備が整いましたら、次女の〇〇様より当社に連絡が来る予定です。

お昼前の到着とのことでしたので、〇〇駅 11:50到着の電車と予想されます。

明確なアウトプットには、必要な情報のインプットが求められる。

例② 実際のやり取り

〈 ASUKAグループ (37) 〉

@TANAKA

お疲れ様です。田中家 葬儀打合せのご連絡です

下記内容をお願い致します

- ・日 時:5月17日 午後より※
- ・場 所:故人様宅にて (<https://maps.app.goo.gl/i3XEZYvNHNaAzvWbA>)
- ・連絡者:〇〇様(次女) 090-0000-0000

※長男様が電車で大阪から新宮に来られます。

準備が整いましたら、次女の〇〇様より当社に連絡が来る予定です。

お昼前の到着とのことでしたので、〇〇駅 11:50到着の電車と予想されます。

既読 20
12:15

TANAKA

了解です。ありがとう！

12:30



Aa



アクションプラン

どの場面においても、 他者を想像し、アクションプランを考える。

どれだけ素晴らしいミーティングや研修、読書も、アクションプランがないと何の意味もない。
トラブルが起きた時は、迅速な対応と判断が求められる。
最善のプランが打ち出せるように、常日頃から
大切なお客様や仲間の事を想像しながらアクションプランを考える必要がある。

適当なアクションプランでは意味がない。曖昧にしない。
調べる、考える癖をつける。エビデンスを探す。

例 「〇〇をしてみてもどうか？」

「〇〇は費用がかかりそうですね。それにあまり聞いたことがありません」

↑これで終わらない。

実際にどのくらいの予算になるのか、他社に導入事例がないか調べ、
次回ミーティングまでに報告する。次回ミーティングでは7割の資料を準備しておく。

※7割の資料 = 意思決定に耐えるデータ

番外編 お客様トラブルがあった場合のアクションプラン

- ① 事が発覚する
- ② 上司にありのままを素直に報告
- ③ プロセス確認
- ④ お客様へのアクションプラン(誠意行動)

ここまですをより迅速に行う必要がある。

お客様へのアクションプラン完了後、社内改善のアクションプランになる。
まずお客様事が最優先。

ブラックボックス化しない

課題にぶつかった時、
解決しないまま終わらせない。放置しない。
ブラックボックスにする = 成長が止まる。
チームが崩れる要因。

なぜこの問題が起きるのか？

課題・原因探して終わらず、必ずアクションプランを出す。

相談された人は、課題解決に向け全力でメンターになる。それがチームへの責任。

point

原因をさぐる3つの視点

原因は何なのか？ 問題を分析

1

知らない
"知識・情報"

2

やれない
"スキル・経験"

3

やらない
"マインド"

- 1 そもそも〇〇することを知らないのでは？
- 2 〇〇のやり方がわからないのでは？
- 3 ミーティングを重ねる。意思・目的を確認し合う。

環境責任

問題やミスが発生したとき、
個人の責任を問うのではなく、環境やプロセスの見直しが必要。
これは、問題の再発を防ぐ最も効果的な方法である。
アスカでは環境責任を重視し、持続的な改善を追求する。

問題発生時の対応

まずは事実確認を行い、誰のミスかを問うのではなく、
なぜそのミスが発生したのか、原因を探索。



改善策の模索

チームごとに、そのミスを未然に防ぐための環境やプロセスの改善策を議論し
アクションプランを立てる。

例 お客様向けの資料に誤りがあった。



1. 他責のアプローチ

反 応：「この資料を作ったのは誰だ？」

結 果：担当者が責められ、同じ事が起こらないように個人的な注意を払うだけになる。

2. 環境責任のアプローチ

反 応：「資料の誤りはどの工程で生じたのか？」

分 析：最終チェックの段階での不備が明らかに。

改善策：資料の最終確認を1人から2人以上で行い校正確認。

結 果：ミスのリスクが大幅に低減し、チームの生産性と信頼性が向上。

一座建立

「心を合わせて良き会にと気持ちを尽くすこと」

この気持ちがなければこの時間は無駄なものとなる。

通常業務、会議、学び、様々なタスクをこなしていくためには、時間を有効に使うことが求められる。

会議、相談事、ミーティングにおいても、参加者の時間を頂いている事を忘れてはいけない。時間泥棒になってはいけない。

例 会議への積極的な参加（サービス改善会議）

常日頃からアンテナを張る。

「感染症流行中に御詠歌のお茶休憩で湯呑みのお茶を回すのは適切だろうか？」

疑問で終わらず、しっかり考え、会議でアクションプランを提案する。

「ペットボトルのお茶と紙コップをお出しするのはどうか」

その際、会議参加者が判断できるように、お茶や紙コップの資料を用意しておく。

例 プレゼン者へのフィードバック

会社、自分たちのために発表してくれている人に敬意をもち、フィードバックする。

「話の中から得るものは無いか」「どんな想いをもち話をしてくれているのか」

他者への想像を膨らませ傾聴することが大事。

「あなたの話を聞きましたよ。ありがとう」の意味を込めて伝える。

これらからもわかるように、

一座建立の状態を創るには、他者への想像が必要不可欠となる。

解釈は1つ

チーム運営をするうえで、皆が同じ意見、選択にならないことは多々ある。
人が集まれば当然起こりうる現象。

そんな時に意識しなければいけないことがある。

それは、不満があるメンバーがいた時に、納得している状態にすること。

誰にも一切不満がない状態を作ることとは不可能であり、解決すべきは
「不満があり、納得もしていない」状態から

「不満はあるが納得している」状態にすること。

不満があっても納得できていれば、人は前向きに行動できる。

大切なのは、お互いに説明責任を果たし、納得している状態をつくること。

例 会議の後、決定事項に対して「俺はこう思う」「この方が良いと思う」と
部下や同僚に不満を漏らす

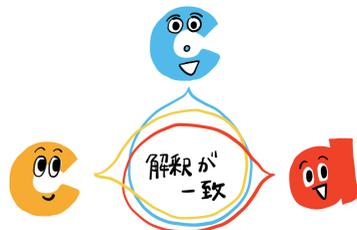
この行動はチームを迷わせるやっではないけないシリーズNO.1

不満はあるかもしれないが、納得できるまで話し合うことがとても重要。

判断軸は、自分個人の考え(エゴ)ではなく、会社のゴール、ビジョン。

会社の方針から考え、意図・意味を伝えることが大切。

- ・ 何故そうなったのか？
- ・ 何故そうしなければいけないのか？
- ・ どうすればそうなれるのか？
- ・ どうしてそうなれないのか？



これらのことをクリアにすることが大事。

会議のルール

会議とは 意思決定をする場

会議をすることが目的ではなく、会議はゴールを達成するための手段。
会議後に、議事録の共有やアクションプランの確認を行い、
決定事項が実行されるようにフォローアップする。

1. 時間を決める 時間泥棒はダメ 30分～1時間

1. 全員が時間配分を共有
2. 発言内容をまとめておく
3. 長くなりそうな場合は次に回す or 中断する

2. 事前資料 事前資料はマスト 一目で分かるようにする

1. 提出は二日前までに
2. 資料は基本「1枚」「箇条書き」「数字を意識」
3. 提案はフォーマットに沿う+7割の完成度で

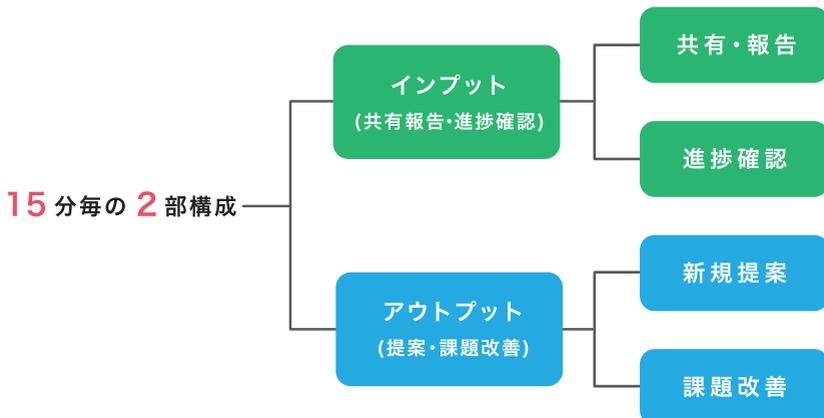
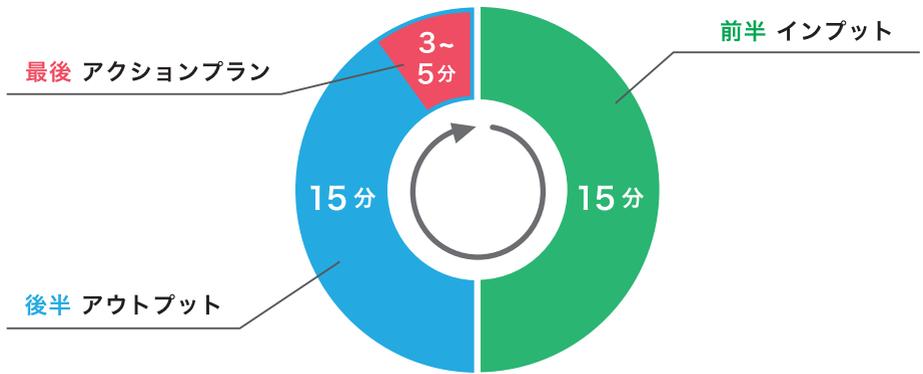
3. ネゴシエーション 仕事ができるとはネゴシエーションができる事

1. 事前に相談・打ち合わせをする
2. 意見を集める
3. 資料を確認してもらう

会議のルール

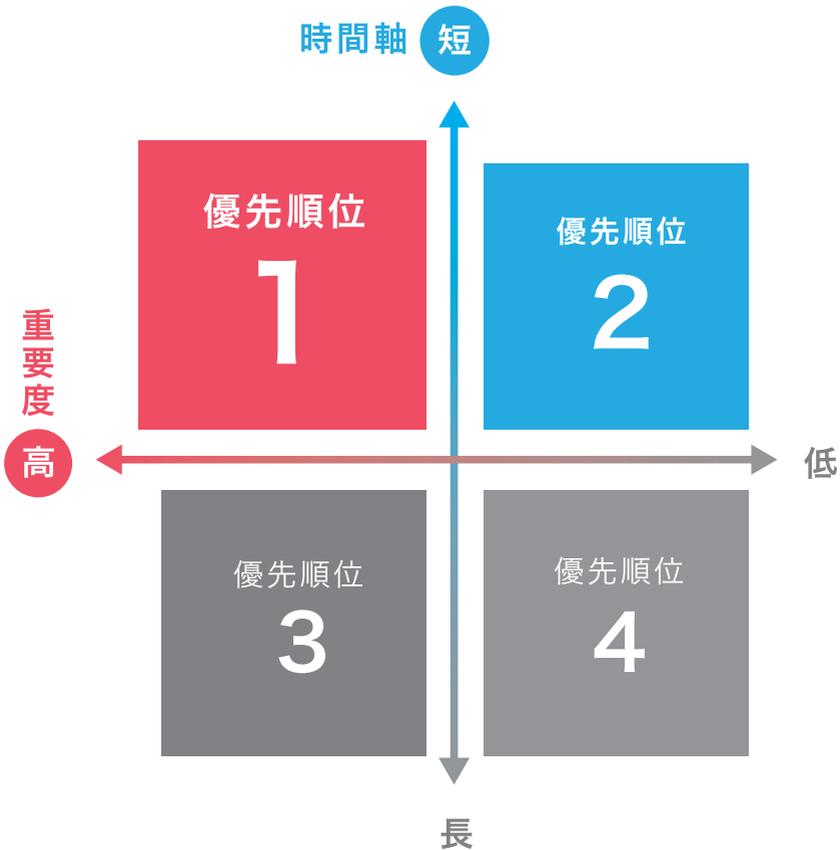
point ① インプット・アウトプットの時間を分ける

30分想定 of 時間配分



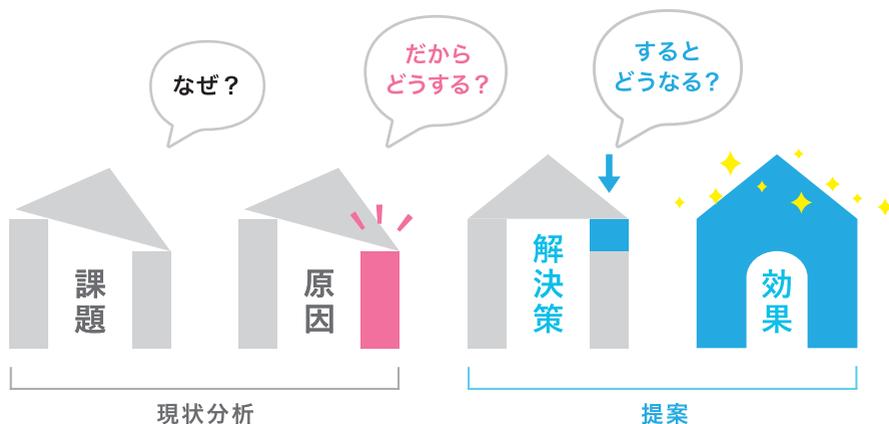
会議のルール

point ② 優先順位の高いものを議題にする



会議のルール

point ③ 提案に必要なロジック



提案のフォーマット

例1 ACCの提案	
課題	社内カルチャーが明文化されたものがない
原因	ここ数年で、アスカの基本がようやく出来てきた
解決策	行動方針となるようにACCを作成する
効果	チームの行動方針となり、風土となる

例2 プリンター購入の提案	
課題	プリンターの紙詰まり多発による業務遅延
原因	経年劣化による故障 (10年前に導入)
解決策	[A案] ○○プリンターを購入する [B案] □□プリンターを購入する
効果	紙詰まり解消により、業務遅延の解消
スケジュール	[A案] 3/1~3/15 [B案] 3/1~6/15
コスト	[A案] ¥500,000 [B案] ¥350,000

会議のルール

point ④ 資料提出は2日前までに

～ 3日前

事前準備 / ネゴシエーション・資料作成



会議2日前の午前中

議題・資料提出



会議前日

ファシリテーターによる議題・資料のチェック

- ・意思決定に値する「7割レベルの資料」か
- ・優先順位はどうか



会議当日

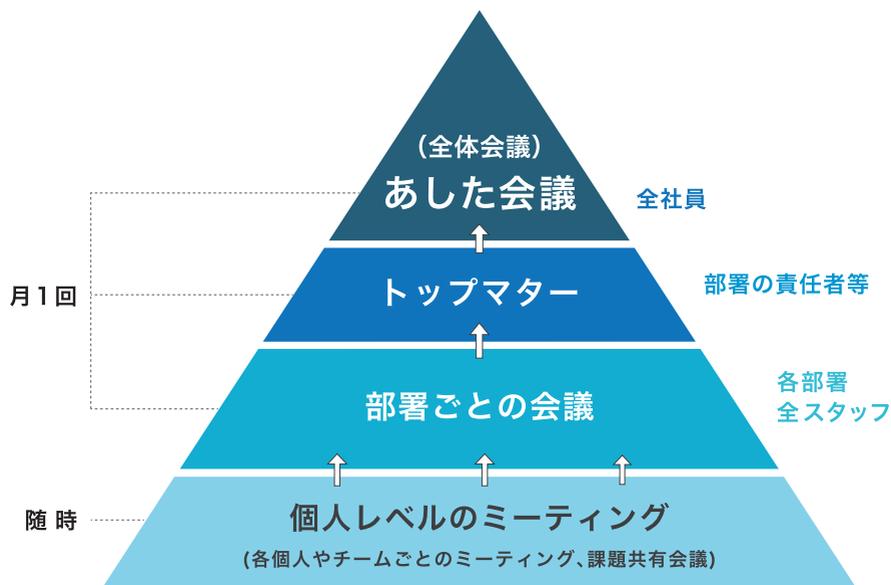
提案・議論 意思決定

定例会議体制図

各会議にて報告事項共有、課題の検討の後、上位の会議に上げる。

上位の会議にて新たな課題や検討事項が顕在化した場合は各会議に持ち帰る。

あした会議は報告のみの会議。



What's Next?