

葬儀・墓地相談 電話対応スムーズに

ソフト開発 寺院コム「サラデン」特集

「葬儀・墓地相談 電話対応スムーズに」

予期せず掛かってくる電話。檀信徒からの相談事や葬儀や墓地に関する問い合わせなど多種多様な内容に即座に応えられないことも多いはず。「ネット社会」であっても電話は最も重要な非対面コミュニケーション・相談ツールであることに変わりなく、対応には最善を尽くしたい。このほどソフトウェア開発会社・寺院コムが住職の要望を基に電話対応の負担を軽減するソフトウェア「サラデン」を開発した。開発経緯やコンセプト、機能を紹介する。

現場の声から誕生

国の名勝・錦帯橋で知られる山口県岩国市の浄土宗瑞相寺。住職の三谷彰章氏はサラデン開発のきっかけを作った人物だ。かねてから「優しさと安心を感じてもらえるような電話対応」を心掛け、檀家から「お宅のところは、よそのお寺と違って電話の対応の感じがええね」とのうれしい声が聞かれる一方で、最善を尽くそうとするあまり、対応に神経を擦り減らしていた。問い合わせは墓地に関する相談や法事の予定など様々。住職でも数百件以上ある檀家の詳細を把握することは困難で、調べたうえでかけ直すことが多い。資料を調べる時間や寺のスタッフに依頼する場合はメモを残す伝達作業など、意外と手間暇かかる。負担軽減のため寺のスタッフ間で情報の共有化を模索した三谷住職だが、これまでのようなアナログ的手法では限界があると感じ、自身も使う寺務管理ソフト「沙羅」の開発元、寺院コムに相談した。三谷住職の声を基に寺院コムが開発したシステムは、着信した瞬時に LAN 内のパソコンに沙羅のデータを表示するもの。沙羅と電話を組み合わせたことから「サラデン」と名付けられた。画面には世帯の過去帳・年忌などの情報が表示され、問い合わせた人の家族の仏事に関する情報が一目でわかる。通知ウィンドウに書き込んだ内容は LAN 内のすべてのパソコンに即座に反映し共有化も実現。電話を買い替えることなく導入可能で、従来の知識や記憶頼りから脱却し、誰もが即座に対応できるこの仕組みに重宝している。

着信時に情報表示

ユーザーの声を受けて使いやすさやシステム設計されているサラデン。大阪市浪速区の浄土宗海泉寺の松山昌司住職のアイデアを基にした機能を紹介する。着信相手のカテゴリーが瞬時に識別できるよう、表示画面の一部を檀家は青、墓の新規申し込みは緑、取引企業は黒と色分けした。同寺は納骨堂や墓地に関する新規問い合わせが多く、購入希望者と手続きのために幾度も電話のやりとりが行われ、その都度進捗確認に役立っているという。松山住職は「良いホームページを作ったとしても、電話対応が良くなければ離れていく」と話す。



サラデンで墓地に関する電話対応もスムーズに運んでいる海泉寺

瞬時の情報表示と共有化で電話対応の質を向上させるサラデン。電話対応を「煩雑なサービス業務」と捉えるのではなく、檀信徒とのつながりをより深める機会としたい。問い合わせは寺院コム＝電話＝075(708)2666

写真1：着信時に必要情報をパソコン画面に表示する仕組みに高評価の三谷・瑞相寺住職。

写真2：サラデンで墓地に関する電話対応もスムーズに運んでいる海泉寺

サラデンのことを中外日報9月21日号に掲載していただきました。本当に便利だと思いますので、ぜひこの機会にサラデンを導入していただけたらと思います。

費用：サラデン（60,000 円）＋工事費等※ひかり電話＋ルーターの場合、リモート設定（無料）できるかもしれませんが、ビジネスホンの場合、業者さんに1本アナログを出してもらったり、アロハ ND5 という機器が必要な場合があります。（環境により異なります。）安価に CTI 導入できると思いますので 075-708-2666 までお電話ください。

寺院コム 沙羅解発室行

FAX: 03-6893-1217

サラダン購入予約FAX申し込み用紙

申込日： 年 月 日

貴寺院名	
ご氏名	
ご住所	〒
電話番号	
携帯番号	
FAX 番号	
メールアドレス	@
お寺の電話回線	☐ NTT ひかり電話 ☐ EO 光 ☐ その他

その他(ご希望日・時間等ございましたらご連絡ください)