

## 2.2.2.オンライン葬儀の需要と可能性：情報化による職能実践と 儀礼実践の変容（その2）

田中 大介

### 1. 問題の所在

本稿では「現代の葬儀における情報化の影響」をめぐる基礎的考察を中心とした昨年度の報告に続き、筆者が並行して扱っている複数の焦点事項のなかで特にオンライン葬儀（リモート葬儀）に関する調査内容に絞り、その事例研究を中間報告として示す。

筆者が属するインターネット班、または委託研究全体の活動に限らず、DXやIT（ICT）などの概念に包含される各種の情報通信技術を冠婚葬祭のさまざまな局面に導入しようとする動向については、特にコロナ禍の影響を主要な背景として多面的な注目が寄せられてきた。それは学術的議論だけでなくメディアの論調においても同様であり、とりわけコロナ禍における制約と自粛が拡大基調の一途を辿った時期に顕著であったと言える。その最大公約数的な論調として、下記2点の言及を例に挙げるができるだろう。

（前略）やむなく参列を控えた人のためにお別れの機会を設けようと、葬儀の様子をライブ配信したり、動画で公開するなどの「オンライン葬儀」をはじめた葬祭事業者が全国的にふえている（図表・略）。以前からオンライン葬儀に取り組んでいた葬儀社はあったが、コロナ禍で喪主や会葬者からのニーズの高まりを受け提供を開始、メディアでも取り上げられ露出もふえたこともあり、オンライン葬儀がいま注目を集めている<sup>1</sup>。

数年前から法事などにオンラインを活用する寺院が増えてきた。その動きは加速し、墓参りや葬儀にも広がる。簡素化が進むことへの抵抗感を持つ

---

<sup>1</sup> フューネラルビジネス、2020年8月号、「コロナ禍でニーズと話題性高まる：導入・活用の際は長期的・多角的な視点で」（特集：オンライン葬儀の実態と展望）、pp. 68-69（引用箇所 p. 68）、総合ユニコム。図表として「各社が取り組む主なオンライン葬儀」が記載されているが本稿では割愛。下線は筆者による。

寺院もあるが、選択肢の一つとして定着しそうだ。<sup>2</sup>

上記引用で筆者が下線を付した「ニーズの高まり」および「選択肢の一つとして定着しそうだ」という見解は、管見の限り本稿を執筆している 2023 年 3 月時点においても現代的な葬制や墓制をめぐるメディアの論調で大きな軸をなしているように思われる。一方、政府は 2023 年 1 月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類を従来の 2 類相当から 5 類に変更する方針をすでに定めるとともに、葬儀業のコロナ対応に関する実質的な準則に位置づけられる『新型コロナウイルス感染症により亡くなられた方及びその疑いがある方の処置、搬送、葬儀、火葬等に関するガイドライン』についても、納体袋の使用を原則不要とするなど緩和基調での改訂が行われた。

このようにコロナ禍をめぐる情勢に変化が見られる現状も踏まえて、筆者は実際にサービスを提供する現場の実情を捕捉するため、聴取と業務随行を主体とする調査を複数の事業者に対して実施した。尚、調査ではオンライン葬儀に限らず、業務管理のシステム化など複数の事項を焦点化しているが、冒頭に述べた通り本稿ではオンライン葬儀に関連する内容に特化し、その他の事項に関する成果も含めた総括を次年度に行う予定である。

## **2. 事例①：株式会社レクスト**

愛昇殿の会館ブランディングで知られる株式会社レクスト(以下、レクスト)は愛知県名古屋市に本社機構を置くが、周知の通り同社本体に限らずグループ全体としても複数の都道府県に営業圏が跨る大手の互助会に位置づけられる。まずは、代表取締役社長の金森茂明氏、葬祭関連部門を統括する副社長執行役員ライフサポート本部長の古賀一規氏、そしてシステム部門の責任者である総合企画室室長・前田康則氏との聴取録を以下に参照してみたい。

田中：率直に聞いてしまいますが、(オンライン葬儀の) 件数や比率って、  
どんな感じですか？

---

<sup>2</sup> AERA、2020 年 8 月 10-17 日号、「画面越しに思い込める：葬儀も墓参りも法要もオンライン」、pp. 64-65 (引用箇所 p. 64、見出し部分)、朝日新聞出版。下線は筆者による。

金森：それなんだけど、無いですね。全く。

田中：これまでに、全社で、ですか？もちろん、会社として正式に受けてないというか、あるいはプラン化、オプション化していないということがあるかも(しれない)ですが。ゼロということは(あるのか)。

金森：うん、無かったと思う。ゼロじゃないかな？

前田：それ(筆者に提供された社内資料)にも書きましたけど、ほぼ皆無ですね。こう、お客様にとって……必要に迫られたもの(サービス)ということであったかどうかということ、微妙なんじゃないかということとは言えると思うんです。

田中：イレギュラーな……何て言うんですかね、その場で(顧客からオンライン葬儀のサービスを)できますかと言われて、こう、即興で対応といったものまで含めても、ですか。

古賀：さっき言ったゼロ、またはゼロに近い件数というのは、そうやって差し支えないかと。ちょっと話は逸れるんですが、葬儀の規模が概して小さくなっているという動きが、まず確実にあります。で、これをどのように考えて、どう対処していくかということでは、今回のコロナ禍が良い機会になったというのは、絶対にあるんですよ。ただ、(オンライン葬儀の)ニーズというまでのものは、やっぱり感じ取ることはできないのが実情で。こちらが無理やり「さあどうですか、これどうですか」と押し付けるのもおかしいですし、そもそもお客さん本位でもないんじゃないかなあ、と。<sup>3</sup>

以上の通り、レクストとしてオンライン葬儀を取り扱った件数はほぼ皆無であり、それは現場業務に従事する従業員に対する聴取でも同様であった。その主要な理由として、まずは前田氏の語るように「必要に迫られたもの」という認識を顧客側が持ち合わせていなかったという点が挙げられる。さらに、上記の聴取録には含まれていないが「編集や演出を特に施されていない葬儀の映像を見る側としては、正直に言って“つまらない”という印象を持ってしまう」

---

<sup>3</sup> 2023年3月9日付、録音データおよび速記録より再構成。括弧内は筆者補足による。

という理由も示されており、同時にこの理由はレクスト以外の全ての調査対象で確認した内容でもあった。

一方、同社では式中の光景や、遺族・会葬者の集合写真などの撮影サービスを従来から展開しているだけでなく、情報通信技術を応用した供花・供花札・香典などの即時集約、そして顧客との打ち合わせ時における端末利用な

どを他社に先駆けて開発・導入したことを、筆者が過去に実施した調査からも確認している。したがってオンライン葬儀という実践形態と同社の技術力、あるいは葬儀の視聴覚性に対する重要度の認識が親和性を持たないわけでは決してなく、端的にオンラインという形態に関しては需要と供給の循環が成立していない状況が察せられた。

また、オンライン葬儀だけでなく、管理業務も含めた全般的な情報通信技術の応用について古賀氏は「新しい技術の導入に関しては、やはり費用と利益のバランスという永遠の課題が存在している。さまざまなサービス、そしてそれを支えるシステムを充実させる余地とアイデアはいくらでもあるのだが、特に情報システムに関しては投下した費用に見合う利益や効率を生み出せるのかという判断を“数字で出す”のが非常に難しいところもあり、優先順位をつけて費用を投下できるところからやっていく必要がある」と語る。この点も、同社以外の調査対象から共通して確認できた経営戦略上の事項であった。



図1：株式会社レクスト金森氏(中)・古賀氏(左)・前田氏(右)、筆者撮影。

### 3. 事例②：株式会社京阪互助センター

次に、大阪府大阪市に本社機構を置く株式会社京阪互助センター（以下、京阪互助）に対する調査情報を示してみたい。レクストと同様に京阪互助も本社のみならずグループ全体として広範囲で営業し、多数の施行件数を扱う大手に位置づけられるが、まずは代表取締役社長の齋藤強氏、葬祭部門を統括する取締役業務部長の河村啓次氏、そしてシステム部門の責任者であるシステム開発課室長・筒井正一氏との聴取録を以下に参照してみたい。

齋藤：リモートのこと（について聞きたいの）でしょう？これはもうね、

無いんちゃうかな。

河村：施行したケースね、これはほんま（本当）に無いんですよ。

田中：全く……ですか？これはその、当年度っていうか、単年（度）っていうか、そういうことではなくて、コロナになってから今まで通し（通算）で、ということで考えていいんですかね。

河村：いい（その通り）ですね。お客さんからの問い合わせがね、今までに1件とか2件……。そういう数であったかもしれん（知れない）というのは記憶にあるかなど。ただ、その程度という、数という。だから、基本（的に）は無いと。

筒井：お客さんがタブレットを用いて、っていうの（葬儀施行の事例）はありましたね。

田中：どういう感じなんですか？

河村：ああ、それはですね。お客さんがタブレットを持ってきて。スマホかもしれません。で、それをそのままこう、ポンと式場のテーブルに置いておくんです。特にこう、葬儀の最中にそれを操作するということもないんです。その映像を、遠くに住んでいらっしゃるご親族の皆さんに伝えると。ただ、それもこちら（京阪互助）のサービスとして行ったわけではないのでね。お客さんから「よろしいですか」と尋ねられて、「もちろどうぞ」と。

筒井：実はそのケースって、私の身内の葬儀でそれをやったんです。私自身がそういう、なんというか IT 系の知識にある程度詳しいということもあるんですが、タブレットを使ったお葬式の配信というのは、やりました。私（の身内の葬儀）の場合ではあるんですけどね。じゃあ私以外のお客様がそれを、こう、そういうことをしたいという風にお求めになったことがあったかどうかというと……河村が申し上げたように、無いと言えは無いんですよ。あったとしても、本当に指折り数える程度で。<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> 2023年3月20日付、録音データおよび速記録より再構成。括弧内は筆者補足による。

上記の通り京阪互助においてもオンライン葬儀を扱った件数は、前掲のレクストと同様に「ほぼ皆無」ということが確認された。ただし筒井氏が聴取録で「私の身内の葬儀でそれをやった」という内容について詳述すると、遠方に居住していることに加えてコロナ禍の制約で式場に来ることができない親族のために、式場内にタブレットを固定設置して式中の映像を送信したとのことであった。映像を受信する側の親族は家屋内の座敷に集まって同様にタブレットを前方に置き、焼香などは当然不可能ではあるものの、場面に応じて会話などを交わすことにより、双方向的なやり取りを通じた一体感そのものは醸成されたと筒井氏は語る。この点について、さらに以下の聴取録を参照してみたい。



図 2: 株式会社京阪互助センター: 筒井氏、筆者撮影。

田中：筒井さんのお葬式で、ある程度そういう、「参列した」という感覚が生まれて、そのご親戚も「良かったな」と思われたのであれば、ある種の成功体験ではないですけど……。

筒井：お客様にも（オンライン葬儀のサービス）提供してみよう、と……？

田中：ええ、筒井さんも、ご親戚も、「やって良かったな」と思われたのであれば、乗せて（サービス化して）ということですが。

河村：全く考えられないことは、ないんですよ。もともと冠婚（結婚式）のほうでは、そういうサービスを以前からやってましたから。

田中：（撮影したデータを）編集して、料金を設定して（ということか）？

河村：（そう）ですね。映像……動画でなくても、写真を撮ってアルバムにして、お客様にお渡しするという自体は前々からありましたし。

齋藤：そこが問題だね。単純に「コロナ禍だから冠婚でやってたサービスを葬祭にも導入してみようや」というわけには全くいかないんですよ。これっぽっちも、考えていない。それよりも「今までお客さんに提供してきたサービスの質を総ざらいして、見直して、高めようよ」とって、そっちのアタマ（考え）のほうが先ですよ。

河村：そこは私も同感ですね。

筒井：ただし、とは言っても……たしかにニーズというか、そういうものはあまり現場で受けとめることはない……そうですね、ないのは事実なんですけれど、件数がないのもそうなんです、リモートで葬儀をするという、そのハードルは一気に、本当に一気に、コロナ禍で下がりましたよね。やりたいかどうかということではなくて、「特にできないことはない」という感じは。そこは如実に感じました。

上記で示した筒井氏の「オンライン葬儀のハードルが下がったという実感がある」という言明は、前節で「需要と供給の循環が成立していない」と述べた現在の状況を捕捉する切片にもなり得ている。すなわち、その状況は技術的なハードルに起因するものではなく、それ以外の要素によって生じていると考えられる。

ここで京阪互助とレクストに共通している背景を示すと、京阪互助の齋藤氏と河村氏は「冠婚部門では従来から映像データをサービス化していたものの、単純にそれを葬儀に導入することはできない」という考えを述べているが、実はレクストに対する調査においても、ほぼ同様の見解が示されていた。また、レクストではコロナ禍に突入してから冠婚部門においてライブ映像の配信を軸とするオンライン結婚式を15万円～20万円の価格帯で商品化したが、販売の実績はほぼ無く、それは「列席者が自らのスマートフォンでFaceTimeやZoomなどを用いて、その場に来ることができない人に映像を送ることができるし、実際にそうしているケースも見受けられた」ということが主な理由であったという。ここからも、冠婚葬祭の儀礼実践をオンラインという手段によって伝えることの難しさに加えて、事件報道に求められるような即時性や、労力の削減や合理化といった利便性の範疇では語ることのできない「参加性」とでも呼ぶべき感覚が、一般に想起されるオンライン葬儀の枠組みでは未だ誘引し難い状況が窺える。

#### **4. 考察と展望**

事例において示してきた通り、少なくとも筆者の調査からは本稿冒頭に示したオンライン葬儀の「ニーズの高まり」や「選択肢の一つとして定着しそうだ」というメディアの論調とは乖離している現状が観察された。また、オンライン

葬儀が今後に拡大・浸透していくであろうという予測を調査の過程で聞き及ばなかったことは、件数・営業圏ともに相対的に規模が大きい事業者が調査対象であった点も踏まえると、仮に潜在的需要が存在していたとしてもサービスとして一般化されているとは言い難い状況にあることを強く推測させる。

筆者の調査からは、オンライン葬儀の低調ぶりは各事業者の技術的な能力や設備環境などのリソースが不足していることによるのではなく、むしろそれらが十全に近い水準で備わっているながらも「葬儀を依頼する顧客との差異化が果たされていない＝利潤を創出できるサービスとして提供することが難しい」という事実起因している点を確認された。この点についてレクストの筒井氏は自身がオンライン葬儀を実施した経験も踏まえて、オンライン葬儀には会葬者の人数を増やすことができるというメリットがある一方、喪主・遺族の負担が手続や費用の面で増加することにもつながりかねず、オンラインの形態を採ることによって従来とはまた異なった会葬者への配慮を要するというデメリットも存在するのではないかという分析を筆者に提示した。つまり、このメリットとデメリットを比較衡量した場合、デメリットのほうが上回るため、顧客に「望ましい葬儀のありかた」として提示し難いという状況が察せられる。

しかし、オンライン葬儀がサービスとして未だ定着していない最大の理由として筆者が見立てている事項は、また別に存在する。それは全ての調査対象が強調して筆者に伝えてきた内容でもあるが、「オンライン葬儀が顧客に対して魅力のあるコンテンツとして成立していない」というものであった。調査記録の追記となるが、東北地方の県庁所在地で操業する地場密着型の葬儀社に実施した調査の聴取録を以下に参照してみたい。

オンライン葬儀の（受注）実績は無いです。ただ、コロナに突入した最初の時期……2020年の夏から秋ぐらいにかけて、（葬祭関連の設備機器を扱っている）業者さんに見積を取って、会館にカメラなんかを設置してライブ配信というか……もちろん録画配信もできるんですが、そういう設備を検討したんですよ。もちろんシステム全体として、です。金額は150万円程度。けれども導入はしなかったです。この地域はもともと骨葬で、要はナマ（火葬前）のご遺体での出棺はないという、そういう事情もあるんですが、そうすると絵面的に（映像的に）あまりにも淡々としていて。特に

感動もないというか、お骨を、骨壺を映しているだけで、読経が聞こえるだけというか、「単に映しているだけ」にどうしてもなっちゃうんですよ。じゃあ、それで良いのかと。実は納棺の時にお客さんからスマホなんかで「映してもいいですか？」と聞かれることは、しばしばあります。もちろん「ぜひどうぞ」と応えますよ。だから、そういう（顧客の）お求めがないわけではない……のだけれども、リモートでっていうと、「これ、お葬式ですか？」って矮小化されちゃうきらいは、やっぱりあるんですよ。<sup>5</sup>

この聴取録の対象は、社長として経営の舵取りを担いながら自らも現場要員として顧客に接しているが、「絵面的にあまりにも淡々としていて」や「単に映しているだけ」という言明は、現場を熟知した上で先述の「コンテンツとして成立していない」という内容をほぼ同じ趣旨で換言したものと見なすことができるだろう。同時に、技術的なハードル以前にコンテンツとして成り立つか否かという点は、まさに本研究が扱う「情報化」をめぐる大局的な問題の中核にも連なっている。オンライン会議のように即時的かつ双方向的にヴァーチャルな実践の場を共有するか、それとも時間差はあるものの録画配信を通じて感覚を共有するかという形態の差異なども考慮する必要があるが、オンラインという手段によって「葬儀を情報化する」こと自体に内在したコンテンツ性および演出性をめぐる問題が、現在のオンライン葬儀の趨勢に大きく関与しているという機制をこれまでの調査から窺うことができた。

ただし、筆者は殊更にオンライン葬儀を唱道する立場ではなく、その是非についてはあくまで中立的かつ学術的な立場を保ちながら現状の捕捉を試みることを基本方針としているが、この「葬儀を情報化する」という問題については、筆者が並行して進めている業務管理や決済情報などの全般的なシステム化の動向も含めて相対的に論じる必要を感じたことも事実である。次年度の調査研究においてはそれらの調査情報も含めて、そして可能であれば質問票調査なども実施しながら、より精緻な捕捉と分析に努めたい。

---

<sup>5</sup> 2023年3月13日付、録音データおよび速記録より再構成。括弧内は筆者補足による。尚、筆者の調査では個人情報、または機密保持や研究倫理を踏まえて開示が望ましくないと考えられる場合などを除き、全対象から固有名での記録開示許諾を得ているが、本聴取録については筆者の独自判断で匿名とした。