

# 冠婚葬祭業のための デジタルツール等を活用した省力化事例集

2026年3月時点版

経済産業省 商務・サービスグループ  
サービス政策課サービス産業室

# 事例一覧（結婚式場業）

	企業概要			省力化業務プロセス					省力化のポイント	
	導入企業名	所在地	従業員数	集客 営業	準備 打合せ	結婚式 披露宴	請求入金 管理	顧客 フォロー	取組概要	ツール 手法等
P.3	株式会社八芳園	東京都港区	469名			✓			業務効率化と顧客満足度向上を目指し、ご宴席に配膳ロボットを導入	ロボット
p.4	BARN & FOREST148 (株式会社C・B・H)	千葉県流山市	約30名		✓				共有ノート活用による業務効率化と顧客満足度向上	IT
p.5	株式会社ベルモニー 【冠婚葬祭互助会】	愛媛県松山市	約510名		✓		✓	✓	婚礼に特化したシステムを導入したことによって単価アップや残業時間を削減	IT
p.6	株式会社サムシングフォー	岡山県倉敷市	40名		✓				婚礼規約の説明をムービーにすることで、プランナー、新郎新婦双方にとってメリット	IT

# 事例一覧（葬儀業）

	企業概要			省力化業務プロセス					省力化のポイント	
	導入企業名	所在地	従業員数	集客 営業	準備 打合せ	通夜 告別式	請求 入金管理	顧客 フォロー	取組概要	ツール 手法等
P.7	株式会社富品	群馬県吾妻群	6名		✓				AIを活用したナレーション作成システムで省力化を実現	IT
P.8	株式会社公益社	滋賀県彦根市	51名		✓		✓	✓	葬儀に特化したシステムを導入したことによって単価アップや残業時間を削減	IT
P.9	株式会社 大の葬祭	大分県豊後大野市	55名	✓					夜間の電話対応業務をアウトソースすることで労働環境を整備	アウト ソース
P.10	株式会社ふねたび	栃木県那須塩原市	86名	✓	✓	✓			遠隔接客サービスやAI等の取り組みでDX化を促進	IT

## 業務効率化と顧客満足度向上を目指し、ご宴席に配膳ロボットを導入

### 事業者情報

従業員数 約469名 ※2025年4月現在

設立 昭和27年

URL <https://happo-en.com/>



### 背景・目的・取組概要

- 宴会時に多数のゲストへ同時に料理を配膳・下膳する作業は、多くの人員を要することから、業務改革の一環で、効率化を検討。大型宴会場での運搬にロボットを活用することとし、人員を省力化。
- 具体的には、会場内の壁際に一定間隔でロボットを配置。スタッフが、会場内の食器等をロボットまで下げる。ロボットは、その場所からバックヤードまで、食器を運搬する。
- ロボットは運搬業務に特化し、料理の配膳を含むサービス業務はスタッフが担当する形式を採ることで、業務効率化と顧客満足度の向上を図った。

### 導入したサービス

Keenbot T5 Laser

(<https://www.softbankrobotics.com/jp/product/delivery/keenbot/>)

- 配膳・運搬ロボットの「Keenbot T5 Laser」は、事前に稼働場所の地図やロボットの動きを設定することにより、目的地を指定するだけで自動で稼働。

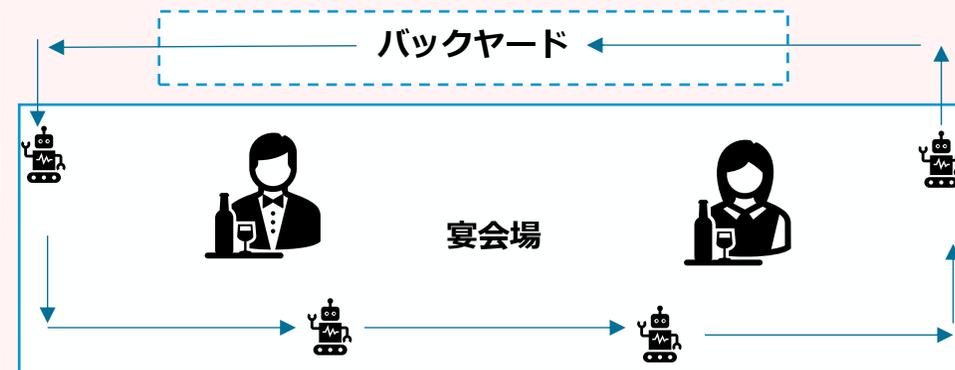


### 導入効果

- 大型宴会場にロボット8台を導入することで、1宴会に対して必要な配置スタッフを約2～3名削減できた。
- スタッフがバックヤードに下がる頻度を大幅に減らし、より質の高い接客とおもてなしに集中できるようになった。また、お客様が声をかけられる位置に常にスタッフがいたり、空いたお皿を即座に回収できることなど、接客サービス品質の向上により、お客様の満足度向上につながった。

### 導入のポイント！（工夫、今後の展望等）

- ロボットの特性とスタッフが注力すべきことを考慮し、役割を決めることが重要。ロボット導入を機に既存業務の洗い出しも併せて行う。
- ロボット導入の目標は、接客アップによる顧客満足度を上げることであり、人員削減のためではないことを、導入前にスタッフに説明する。
- 効果が見えないとスタッフもロボット導入に前向きになれない。導入前には、社全体で機運を高める雰囲気作りを行った。



## 共有ノート活用による業務効率化と顧客満足度向上

### 事業者情報

従業員数 約30名

設立 平成29年

URL <https://barn148.jp/>



### 背景・目的・取組概要

- 新郎新婦の打ち合わせや、スタッフ間の情報共有等について、メール・LINEの他にもアナログ的（紙・手書き・FAX等）な方法で行っていたため、情報分散、転記ミス、作業負担を感じていた。
- これら作業を一元管理できるシステムの導入を検討していたところ、社内の他の式場で使用していた、クラウド型のコミュニケーションツールの導入を決定した。

### 導入したサービス

ブライズノート (<https://bridesnote.jp/>)

### 導入効果

- 紙・手書き・FAX等のアナログ作業が大幅に削減され、業務効率化が向上した。
- 新郎新婦との打ち合わせ時間が短縮され、2時間かかっていた対面打ち合わせが1.5時間で完了するようになった。
- 情報共有が一元化され、従業員間・関係者間での連絡や注文アイテムの管理が容易になった。
- 転記ミス等の確認作業が減り、従業員の精神的負担が軽減された。
- チャット機能で、新郎新婦へ在勤日連絡などこまめに連絡することが可能となり、安心して休めるようになった。
- 業務効率化によって、打ち合わせ時間に余裕が生まれ、プラスαのアイデア出しやサービス品質向上に繋がったほか、他会場との差別化や、テーマ・コンセプトの肉付け等を考える時間ができ、独自性の強化に寄与。

### 導入時のポイント！（工夫等）

- 移行期間を5か月設け、従業員がシステムに慣れる時間を確保。
- テンプレートの追加や便利な使い方の共有等、使いたい機能を事後に追加できるシステムを選択したことが、利便性を高めた。

#### 導入前

新郎新婦とプランナー

- ・ 打ち合わせ内容は、新郎新婦・双方がメモ等で記録。
- ・ 確定した項目は、紙で共有。変更あれば、再作成が必要。
- ・ 複数ツール（メールやLINE等）を連絡手段として活用していたため、情報が分散・管理が煩雑。

スタッフ間

- ・ プランナーが、自由スタイルで情報管理をしていたため、資料管理が煩雑。
- ・ 情報共有がメールや紙で行われており都度手間がかかる。

#### 導入したサービス

新郎新婦とプランナーが共通して入力・閲覧できるノートが作成される。

- ・ 打ち合わせ内容、問い合わせ等はノートに入力して管理。
- ・ 新郎新婦との連絡手段は、専用チャットに一元化。

打ち合わせ内容、決定事項等は、リアルタイムで更新できることに加え、テンプレートも導入し、抜け漏れも防止。

- ・ スタッフ間の情報共有・管理が容易に。



## 婚礼に特化したシステムを導入したことによって単価アップや残業時間を削減

### 事業者情報

従業員数 約510名

設立 平成3年

URL <https://bellmony-west.jp/>



### 背景・目的・取組概要

- 営業とプランナーが使用するシステムがそれぞれ異なっていたため登録情報や見積書作成等の入力が二度手間となっていた。
- また、新郎新婦との打ち合わせ内容は、紙媒体に記録していたため、プラン内容等がプランナー個人でないと分からないという状態に課題を感じていた。
- このため、情報の一元管理や業務改善を目的に、顧客管理や受発注管理、売上分析等ができる当該システムの導入を決定した。
- 導入後は、打ち合わせ内容やプラン内容等が、誰が見ても明確化されている状態になった。また、どの品目が売れているか等の売上データ分析も容易になり、改善と単価アップにも繋がっている。

### 導入したサービス

Synapse\_es (<https://www.es-se.jp/>)

- 婚礼業務に特化した機能を搭載したシステム。
- 顧客とのやり取りで日常的に必要なとされる業務だけでなく、出入金・売上・原価管理や受発注管理、キャンセル管理など、結婚式場の管理・運営に求められる業務をカバー。

### 導入効果

- システムが一本化され、各種資料作りに対する負担が軽減された。
- 関係者間でのデータ共有も可能になり、従業員からも二度手間がなくなった。
- 残業時間が前年比から削減されたほか、従業員からは、お客様のことを考える時間が増えたとの声があがっているという。
- 顧客管理やデータ分析も可能なため、まず、データ分析のために必要なマンパワーが削減された。
- 各種データを基に、スタッフ教育やアドバイスが、気軽にできるようになったため、単価アップにもつながっている。

### 導入のポイント！（工夫、今後の展望等）

- 商品マスターを詳細に作成することは負荷が掛かるが、データ集計を行う際に、スタッフ毎の販売傾向が分かり、指導が行いやすくなった。
- 今回導入したシステムと他の企業とのシステムを連携することで更なる業務効率を高めていきたいと考える。

顧客管理

マーケティング分析

予算・実績管理

カテゴリー別売上管理

見積・発注・請求・入金

予約台帳・スケジュール管理

## 婚礼規約の説明をムービー化し、契約手続きを電子化することで、プランナー、新郎新婦双方にとってメリット

### 事業者情報

従業員数 40名

設立 昭和57年

URL <https://something-for.com/>



### 背景・目的・取組概要

- 新郎新婦と会場側との間で、サービス内容やキャンセル料、禁止事項等の重要な事項を定めた「婚礼規約」について、従来は、プランナーが読み上げて説明を行い、一定の時間を要していた。
- 「規約」は法律用語などが含まれ専門的であるため、説明の仕方によっては、理解にばらつきがでたり、説明し忘れがあればトラブルになる可能性もあるため、わかりやすい説明と正しく理解してもらうことが重要な業務と考えられていた。
- こうした状況を踏まえ、業務効率化とクオリティコントロールを目的に「ムービー婚礼規約」と「Be-Sign」を導入した。

### 導入したサービス

ムービー婚礼規約 (<https://bright-law.co.jp/movie/>)

Be-Sign (<https://www.support-bright.com/be-sign>)

- 「ムービー婚礼規約」は結婚式契約を締結する新郎新婦に対する「婚礼規約の説明」を不慣れなプランナーによる口頭での説明ではなく、法律の専門家が監修した『ムービー（動画）』を用いて行えるようにしたもの。よくある質問などを踏まえ新郎新婦にとってわかりやすい内容としている。
- 「Be-Sign」は、ブライダル特化型の電子署名サービス。一般的な電子署名サービスは契約相手を1名と想定しているが、本サービスは契約相手が2名（新郎新婦）いるという特性をカバーしている。

### 導入効果

- 申込のための1回の来店が必要なくなるため、次回来店の際は具体的な打ち合わせに入ることができる。
- 効率化された1回の打ち合わせ分の時間は、プランナーは、別の新郎新婦の会場案内やミーティングなど別の業務に注力できる。
- ムービーはいつでも、時間をかけて見ることができることから、新郎新婦にとってもにとってもメリットがある。
- 日程調整のコストもなくなり残業代の削減にも効果が見られた。
- 電子署名によってペーパーレスの効果で、書類の管理や保管コストも削減。印紙代の代わりに電子署名の使用料は発生するものの、省力化に伴って総合的に勘案するとコストは変わらないとの考え。

### 導入のポイント！（工夫、今後の展望等）

- ほとんどのプランナーが規約の説明という行為に対して負担感を持っており、ツールの導入に伴うデメリットはないとの考え。

#### 【導入前】



プランナーが新郎新婦に対して規約を一つずつ丁寧に説明



新郎新婦、プランナーにとっても規約の内容が専門的で分かりづらい

#### 【導入後】



新郎新婦は規約を分かりやすく解説した動画を閲覧、その後、電子署名による申し込みも可能に。



プランナーはその間に別業務に注力が可能

## AIを活用したナレーション作成システムで省力化を実現

### 事業者情報

従業員数 6名 (葬儀スタッフ数: 6名)

設立 平成23年

URL <https://hisayosaijou.com/>



### 背景・目的・取組概要

- 葬儀における司会は、専門知識が必要であり、6名の従業員のうち、司会ができる人員は2名。
- AIナレーションを導入する前は、前日までにご遺族に記載していただいた紙媒体のアンケートをもとに、人柄や思い出等のエピソードを盛り込んだ司会原稿を作成。原稿作成には、数時間程度の時間を要していた。
- 葬儀件数の増加によって様々な業務の効率化を検討してい中で、展示会で、AIを活用した、司会原稿や会葬礼状が作成できるシステムを見つけ導入した。

### 導入したサービス

IKIRU生成AIシステム (<https://www.bienfait-mc.com/>)

- 生成AI が適切なナレーション原稿を自動で生成するクラウド AI システム。
- 故人の思い出やご遺族の想いを言語化した最適なナレーション原稿が作成可能。人材不足や育成を課題とする司会業者や、外注費といった経費を削減したい葬儀業者のためのWebシステム。

### 導入効果

- システムを利用することで、作成プロセスの時間が大幅に削減可能。
- ナレーション作成に関する教育、助言等の時間も削減できた。
- 月間十数件の施行全てAIナレーションシステムを取り入れた結果、1人分程度は省力化されたように感じている。
- 式の当日のプロフィール記入でも、間に合うため、遺族も、司会者も気持ちに余裕ができることもメリット。

### 導入のポイント！ (工夫、今後の展望等)

- 新たなシステムを導入する場合、当初は業務負担の増加と考える従業員が多く、導入に伴うメリットを丁寧に説明していくことが重要。

#### 【導入前】



前日までに、ご遺族にアンケートに記載していただく



前日に、司会担当者が数時間かけて原稿を作成



#### 【導入後】



ご遺族にタブレットやスマホ等からアンケートを入力していただく



AIが瞬時に原稿案を作成



司会担当者が確認、微修正して原稿完成

## 葬儀に特化したシステムを導入したことによって単価アップや残業時間を削減

### 事業者情報

従業員数 51名 ※2025年10月現在

設立 昭和24年

URL <https://shiga-koekisha.co.jp/>



### 背景・目的・取組概要

- これまで使用していたシステムは、顧客からの相談情報を、社内のパソコンのフォルダで管理する必要があったため、検索や社員間の共有に時間がかかっていた。また、社内でのアクセスに限られていたことから、外出先でリアルタイムに確認ができず、提案の機会損失が生じていた。
- 顧客や従業員間のやりとりは紙媒体やメール送信のため、コストと手間が生じていた。
- 領収証は手書きで時間もかかり、誤記も生じていた。
- 取引先からの紹介でIT導入補助金が活用できたことがきっかけ。

### 導入したサービス

CEREX (<https://www.basic-web.co.jp/service/cerex/>)

- インターネット環境があればどこからでもアクセス可能な葬儀社に特化したトータル管理と集計分析機能を搭載したクラウドシステム

### 導入効果

- 葬儀の小規模化によるところもあるが、正職員の4時間の残業削減達成。2年前から施行件数は増えているが残業時間を削減できた。
- 過去の履歴や見積をシステム上で一括管理可能であるため、担当者間の連絡回数の削減ができた。
- これまでは紙媒体でしか情報が確認できなかったが、オンタイムでどこからでも情報の確認が可能となった。
- 請求書、領収書の情報を一元管理しているため、出力や確認の手間が軽減。

### 導入のポイント！（工夫、今後の展望等）

- システム導入にあたって、現場からの反発が多く、5年間の検討期間が必要だった。
- 職人気質の従業員も多いため、従業員の意識自体を変えることも非常に重要。
- システム導入に当たっては、経営者は敢えてあまり関与せず、問題意識や現場を熟知している若手従業員に任せた。

請求書の  
作成・発行

過去の  
葬儀情報



## 夜間の電話対応業務をアウトソースすることで労働環境を改善

### 事業者情報

従業員数	55名 (葬儀スタッフ数: 50名)
設立	昭和45年
URL	<a href="https://www.oono-sousai.co.jp/">https://www.oono-sousai.co.jp/</a>



### 背景・目的・取組概要

- 従前は、夜間の電話対応を自動転送によって全職員が当番で行っていたが、電話があれば対応しなければならず職員が安心して休めない、残業時間としての扱いなどにおいても課題が生じていた。
- 採用や定着率にも課題があったことから、働き方改革にも取り組み、夜間対応職員と日中勤務職員を別採用とするとともに、初任給と年間の休暇日を大幅に増加させた。また、IT化の推進や夜間の電話対応業務をアウトソーシングサービスである「スマートコール24」を導入。
- 日中担当職員が、夜間電話対応業務をすることはなくなったことで、定着率が向上。夜間職員についても、電話業務以外の業務を優先し、病院へのお迎え、通夜等の業務に注力することが可能となった。

### 導入したサービス

#### スマートコール24 (<https://smartsougi.jp/smartcall24>)

- 葬儀社・互助会等を専門とする24時間365日対応のコールセンター業務の代行サービス。委託先の葬儀社従業員と変わらない対応ができるよう、打ち合わせや教育を行うことが鍵。
- 情報共有ツールである「スマート葬儀」と一体導入した場合は、電話内容と社内システムでの情報共有が可能。

### 導入効果

- 電話業務をアウトソースすることで職員がしっかりと休むことができ、精神的負担も軽減するなど労働環境の整備に繋がった。
- 働き方改革とも相まって、新卒の採用に人が集まるようになり、若い職員も増加。(採用は昨年6名、今年6名、来年は8名の予定)
- スマートコール24で対応した内容は、エクセルで共有される。報告された内容は、IT導入による成果である、GoogleスプレッドシートやChatworkで職員間で情報共有が可能となっている。

### 導入のポイント! (工夫、今後の展望等)

- 新たな取り組みを行う場合、一定程度職員から反発が生じるが、本サービス導入にあたってはスムーズに進んだ。
- 他のITツールを導入する場合、必ず試用期間を定め、ダメならやめるという前提で職員の声や効果検証を行いながら導入している。



## 遠隔接客サービスやAI等の取り組みでDX化を促進

### 事業者情報

従業員数 86名 (葬儀スタッフ数: 56名)

設立 平成12年

URL <https://nasunosaijo.com>



### 背景・目的・取組概要

- 近所の方が説明を聞きたいと、なにげなく店舗を訪れるケースが一定割合あるところ、人手不足もあり、基幹店以外の店舗は、平時はパート社員が常駐している、又は無人となっていた。
- 無人の場合に対応することができず、有人でも、多忙により専門スタッフを店舗に向かわせることができない等で、営業機会を逃がすといった事態が生じていた。
- これに対し、遠隔接客サービス「RURA」を導入。パート社員が簡単な受付をした後、または、無人の場合、画面操作をすることで「RURA」を通じて、専門スタッフが対応することが可能となった。
- 通夜後の葬儀場に宿泊滞在するご遺族からの問い合わせ対応などにも活用しており、夜間対応職員の負担軽減にもつながっている。
- また、2019年から「Kintone」の顧客管理も導入。社員間で情報共有を可能とするなどDXに積極的に取り組んでいる。

### 導入したサービス

RURA (<https://timeleap-rura.com/>)

- 遠隔接客サービス「RURA」は、複数店舗の問い合わせ対応等を、別の場所にいる少人数のスタッフで運営できる遠隔接客ソリューション。スタッフがモニター越しに対応することで、人手不足の解消に売上向上に貢献。翻訳機能によるインバウンド対応等可能。

### 導入効果

- 無人店舗等に訪れる、一定数の顧客の取りこぼしがなくなった。
- 概ね一人分相当の省力化が可能になった。
- 「Kintone」導入では、社員間の情報共有が可能となり、これまで受付から施行まで1人で対応していた業務が分業可能になり、休暇が取りやすくなった結果、定着率や従業員満足度が向上した。

### 導入のポイント！(工夫、今後の展望等)

- 無人店舗は人が立ち寄りづらい雰囲気になるため、車を停車しておく、店舗の灯りを付けておく、リモート対応可能と表示するなど工夫を行っている。
- センサーやカメラを設置することで、無人店舗の機会ロスを見える化して改善を行っている。
- 最近ではRURAを設置する前提で店舗を建てることもある。(玄関を広くするなど)
- また、人材育成やサービス向上のためのDX導入に力を入れており、AIを活用した顧客対応改善を行っている。具体的には、品質の担保という観点から、①電話対応、②事前相談、③事前準備、④アフターフォローについて、AIを活用して改善を行っている。予め複数のプロンプトを設定、顧客との会話を録音し、計測することで品質の改善につなげている。



# <参考> 各支援制度について



中小企業デジタル化・AI導入支援事業



デジタル化・AI導入補助金は、中小企業・小規模事業者等の労働生産性の向上を目的として、業務効率化やDX等に向けたITツール（ソフトウェア、サービス等）の導入を支援する補助金です。



## よろず支援拠点「生産性向上支援センター」の概要

よろず支援拠点とは、各都道府県に設置された、中小企業・小規模事業者等が抱える売上拡大や経営改善等の様々な経営課題に対して、ワンストップで対応する組織です。地域の支援機関と連携しながら、その解決を支援し、地域経済の活性化を図っています。

「生産性向上支援センター」とは、2026年4月1日から各都道府県のよろず支援拠点内に設置する新たな組織です。足下の深刻な人手不足・労働供給制約下においても、中小企業・小規模事業者等が省力化等を通じて、生産性を向上させることができることを目的とします。

「生産性向上支援センター」は、中小企業・小規模事業者等の生産性向上（特に労働投入量の効率化）に向けて、複数回・現場訪問型の徹底した伴走支援を提供します。よろず支援拠点（ワンストップ相談窓口）とも密に連携し、両組織で中小企業・小規模事業者等に必要な支援を提供します。

なお、本事業の実施は令和8年度当初予算案の可決・成立が前提となっています。今後の国会審議次第では事業内容等が変更される可能性がありますので、予めご了承ください。

## 中小企業省力化投資補助金

中小企業等の売上拡大や生産性向上を後押しするために、人手不足に悩む中小企業等に対して、省力化投資を支援します。

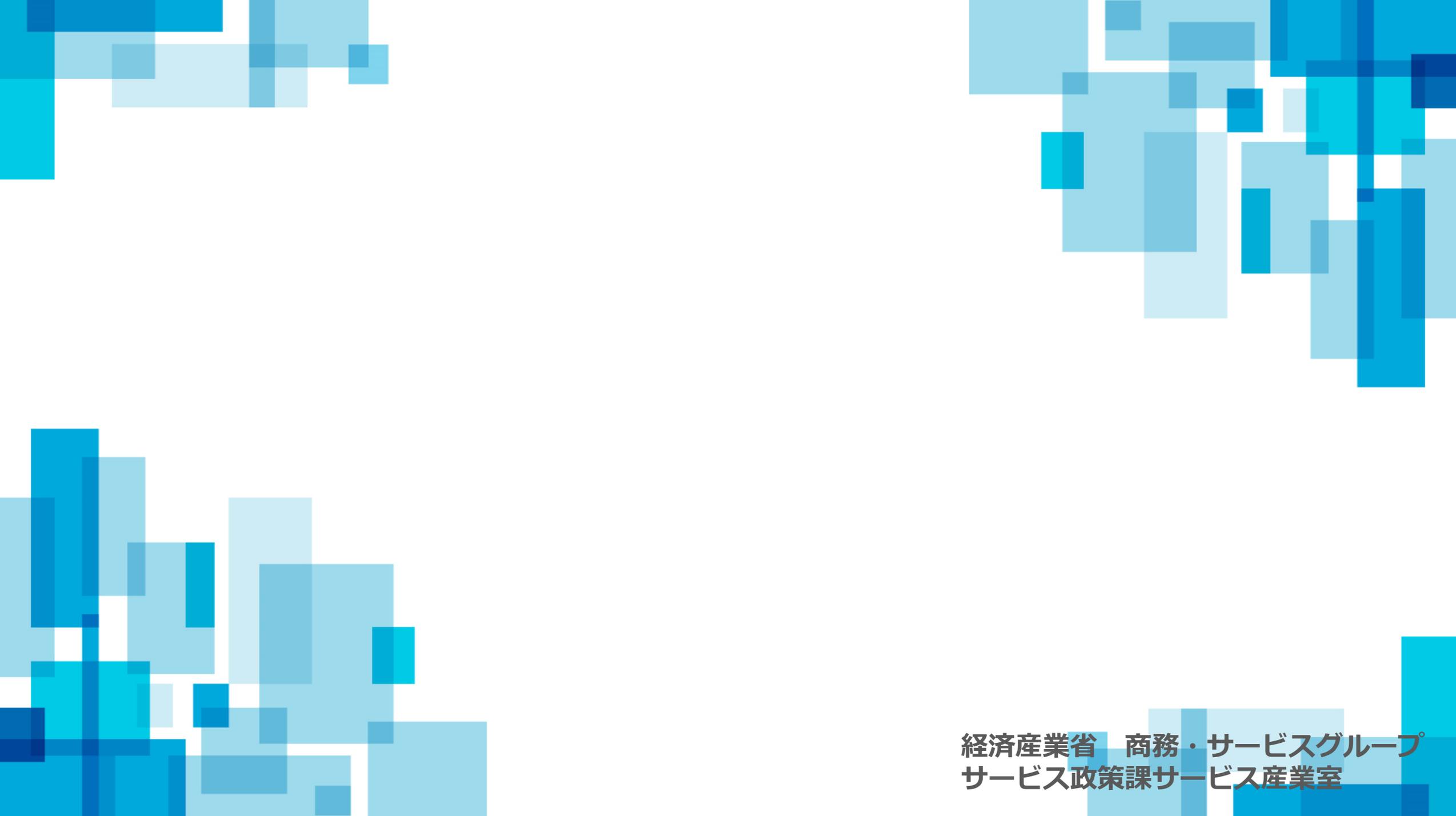


カタログ注文型



一般型





経済産業省 商務・サービスグループ  
サービス政策課サービス産業室