株式会社会津屋

DX推進の取り組み

人の思いをつなぐ、ありがとうのお別れを未来へ

公表日　2026年8月24日

株式会社会津屋　代表取締役　舩山　博貴

VISION

経営ビジョンとビジネスモデルの方向性

経営ビジョン

当社は昭和10年の創業以来、村上・胎内の地で累計2万件を超えるお葬儀をお手伝いしてまいりました。「人の心をより豊かにする」という経営理念のもと、当社の中核となる強みは、社員一人ひとりの経験と心配りによって、ご遺族と故人様の思いを汲み、つなぐ葬儀の提供にあります。拍手でお送りするご葬儀や、結婚式を挙げられなかったご夫妻への結婚指輪交換のご提案など、「その人らしいおくり方」こそが当社の価値です。当社はデジタル技術を活用してこの強みを全社員へ広げ、お客様と社員双方の幸福度を高めることを経営の方向性として掲げます。

ビジネスモデルの方向性

当社を取り巻く環境は、人口減少・多死社会の進行に伴う将来的な市場縮小、葬儀の小規模化・家族葬化による単価下落、ネット系仲介葬儀社の台頭による価格競争と、大きく変化しています。同時に、LINE等のSNSの生活インフラ化や、生成AIをはじめとする情報処理技術の急速な進展により、お客様との接点のあり方や、対話・音声・文書を扱う業務のあり方そのものが変わりつつあります。

こうしたなかで、価格や規模ではなく「その人らしいおくり方」が選ばれる理由になる一方、その提案力は経験豊富な社員の勘と経験に属人化しています。当社は、AIとデジタル技術によって「人の思いをつなぐ力」を組織の力へと転換するビジネスモデルへ変革します。

VISION

経営ビジョンとビジネスモデルの方向性

1 属人化からの脱却と顧客接点の強化

LINEとAIを活用したデジタル接点により24時間つながる安心を提供し、会員制度「いのり友の会」を核に、事前相談から葬儀施行、法要・仏壇・お墓・ご供養までを継続的にお手伝いする関係性型ビジネスへ進化させます。

2 提案品質の全社標準化

社員の判断の事例を蓄積し、AIが気づきを供給することで、経験の浅い社員でも当社らしいご葬儀を提案できる組織をつくります。

3 時間の創出

業務のデジタル化により作業時間を削減し、生まれた時間を社員の働きやすさと、ご遺族・故人様とのお別れの時間に充てます。

4 知見の事業化

社内で磨いた提案支援の仕組みとデジタル活用の知見を、同業他社・地域企業へ提供します。

人とデジタルの融合

当社がAIに任せるのは「気づきの候補」と「過去事例の想起」までです。ご遺族の思いを汲み、何を提案し何をあえて提案しないかを決めるのは、必ず人です。人の理解を起点に、その質をAIが全社員へ再現することを、当社における人とデジタルの融合と定義します。

※本DX戦略は、2026年8月23日開催の臨時株主総会において承認された方針に基づき作成し、当社ウェブサイトにて公表している。

STRATEGY

DX戦略の全体像

DX推進方針

一、私たちは、社員の経験と心配りによる「その人らしいおくり方」を起点に、AIとデジタル技術でその力を全社員へ広げます。

一、私たちは、業務のデジタル化で生まれた時間を、社員の働きやすさと、ご遺族・故人様とのお別れの時間に充てます。

一、私たちは、事前相談から葬儀後のご供養までお客様といつでもつながれる安心を提供し、お客様と社員双方の幸福度を高めます。

1 既存ビジネスの変革

AI×LINEによる顧客接点とデータに基づく生涯フォロー

2 新規ビジネスの創出

音声を活用した提案書作成支援システムの開発

3 業務プロセスの効率化

業務管理・帳票業務の自動化と拠点横断の情報共有

4 人材の確保・育成と「送る文化」の継承

5 地域・業界への貢献

AI・DXリテラシーの向上と知見の事業化

6 提案品質の全社標準化

判断ケースの蓄積とAIによる気づきの供給

STRATEGY

DX戦略の全体像

1 既存ビジネスの変革

AI×LINEによる顧客接点とデータに基づく生涯フォロー

LINE公式アカウントとAIを活用し、24時間の問い合わせ対応・事前相談受付・葬儀後フォローを実現します。会員（いのり友の会）情報、事前相談内容、葬儀施行履歴、LINE上の応対履歴、法要・仏壇・墓石等のアフターフォロー履歴を一元管理・分析し、お客様ごとの状況に応じて最適な時期に情報提供・フォロー連絡を行います。担当者の勘と経験に依存した属人的な対応から、データに基づく組織的・継続的な関係づくりへと変革します。

2 新規ビジネスの創出

音声を活用した提案書作成支援システムの開発

新事業進出補助金の採択を受け、ご遺族との打合せ音声をもとに、当社の考え方・おくり方・これまで培ってきたアイデンティティを組み込んだ提案書を作成する支援システムを開発・リリースします。あわせて打合せ・見積・訃報連絡等の手続きをデジタル化し、ご遺族の心身の負担を軽減します。本システムは社内での活用実績を踏まえ、同業他社へも提供します。

3 業務プロセスの効率化

業務管理・帳票業務の自動化と拠点横断の情報共有

ビジネスチャットツール上でシフト管理から日々の業務管理までをAIが自動管理し、属人化していた調整作業をなくします。請求書・納品書などの書類は請求書発行システムとOCRを組み合わせて処理し、作業時間を大幅に削減します。また施行情報・顧客情報をクラウドで一元管理し、7ホール・本店（計8拠点）の情報共有をリアルタイム化するとともに、紙・電話・FAX中心のやり取りをデジタルツールへ移行します。

STRATEGY

DX戦略の全体像

4 人材の確保・育成と「送る文化」の継承

AI事業部を中心にDX推進担当者を配置し、人材の確保と育成を進めます。あわせて当社が継承してきた「送る文化」を歴史や事例と紐づけて言語化し、当社らしさの全体像を全社員が共有できる状態をつくります。

5 地域・業界への貢献

AI・DXリテラシーの向上と知見の事業化

地域のAI・DXリテラシーを高めるため、自社独自の教育セミナー「CoDoNaLab」を開発・開催します。代表者だけが良いと感じたシステムは現場に定着しにくいことから、まず簡易なAIアプリで業務改善を体験していただき、社員のリテラシーが高まった段階で当社のデジタルサービスを導入していただく流れを、業界団体を通じて一社ずつ展開します。

6 提案品質の全社標準化

判断ケースの蓄積とAIによる気づきの供給

これまでのおくりの事例を、「何に気づき、何を推し量り、何を選び、何をあえて選ばなかったか」という判断ケースとして蓄積し、思いのデータとして再構築します。AIは観察の候補や類似事例を示し、提案内容の決定は社員が行います。これにより、経験の浅い社員でもベテランに近い水準で、当社らしいご葬儀を提案し続けられる状態を実現します。

※本DX戦略は、2026年8月23日開催の臨時株主総会において承認された方針に基づき作成し、当社ウェブサイトにて公表している。

ORGANIZATION

DX推進体制と人材育成

DX推進体制

DX推進の最高責任者：代表取締役　舩山　博貴

DX戦略の策定・推進を統括します。

経営会議（代表取締役およびAI事業部）

DX推進状況と指標の達成状況を定期的にレビューし、意思決定を行います。

AI事業部（7名）

LINE公式アカウントの運用、AIシステムのマスタ管理、デジタル施策の企画・実行を担当します。うち営業技術担当4名は各ホール・店舗においてデジタルツールの活用を推進し、現場の課題をAI事業部へ連携します。部署を横断するDX推進チームとして、各戦略を現場に落とし込みます。

外部パートナー

Fusion Mind株式会社（新潟県村上市）

AI×LINEシステムの開発・導入・運用支援、DX戦略策定の伴走支援、社内向けデジタル活用研修を担います。

HUMAN RESOURCES

DX推進体制と人材育成

人材育成

- 導入したシステムについて、外部ITパートナーによる操作研修・勉強会を定期的に実施し、OJTにより全職員の活用を定着させます。
- 戦略(6)の判断ケースの蓄積を通じて、経験の浅い社員がベテランの判断過程から学べる環境をつくり、育成期間を短縮します。
- 当社が継承してきた「送る文化」を歴史・事例とともに言語化し、研修教材として全社員で共有します。

人材確保

- DX推進担当者を社内外から7名任命し、外部パートナーとの協働を通じて実践的にスキルを習得させます。必要に応じて、ITリテラシーを有する人材の採用を進めます。
- 業務効率化で生まれた時間を働きやすさの改善に充て、社員の幸福度を高めることで、人材の定着と採用力の向上につなげます。
- 「CoDoNaLab」等の取り組みを通じて地域の学校教育に協力し、プログラミング教育などにより地域の子どもたちのキャリア選択を支援することで、中長期的なデジタル人材の確保につなげます。

企業文化

「判断は人が行い、AIは気づきを支える」という原則を社内の運用ルールとシステム設計の両方に組み込み、デジタル化によって当社らしさが全社員に広がる企業文化を醸成します。

IT ENVIRONMENT

ITシステム環境整備の方針

個別のツールを点で導入するのではなく、打合せから施行・請求・アフターフォローまでの情報が一気通貫で流れる環境を整備します。

戦略(1)

AI×LINEシステム（LINE公式アカウント・AI応対基盤）への投資と、運用実績を踏まえた継続的な機能改善を行います。【戦略(1)】

戦略(2)

打合せ音声から提案書を作成する提案書作成支援システムを開発し、施行管理と連携させます。【戦略(2)】

戦略(3)

ビジネスチャットツールを基盤としたAIによるシフト・業務管理と、請求書発行システム・OCRによる帳票業務の電子化を進めます。【戦略(3)】

戦略(1)(3)

顧客情報・施行履歴・応対履歴を横断的に蓄積し分析できるデータ活用環境を整備するため、顧客管理・施行管理システムのクラウド化に計画的に投資します。【戦略(1)(3)】

戦略(6)

判断ケースを蓄積する事例データベースと、AIによる類似事例の提示機能を整備します。【戦略(6)】

老朽化した社内PC・ネットワーク環境を計画的に更新し、全拠点でクラウド利用を前提とした環境へ移行します。

システムの改修・保守は、外部ITパートナー（Fusion Mind株式会社）と連携して継続的に対応します。

上記の環境整備に必要な予算を毎年度のIT投資計画に組み込み、経営会議において投資判断と進捗管理を行います。

KPI

KPI・達成指標

定量指標

20%削減

デジタル化による業務時間削減率

2026年度の実績を基準とし、2028年度末までに20%削減

【戦略(2)(3)に対応】

3,000名

LINE友だち登録者数

2028年度末までに3,000名

【戦略(1)に対応】

40%

葬儀後のアフターフォロー（法要・仏壇・墓石等）の実施率

2026年度の実績を基準とし、2028年度末までに40%

【戦略(1)に対応】

150社

AI事業部が提供するデジタルサービスの導入社数

2028年度末までに150社

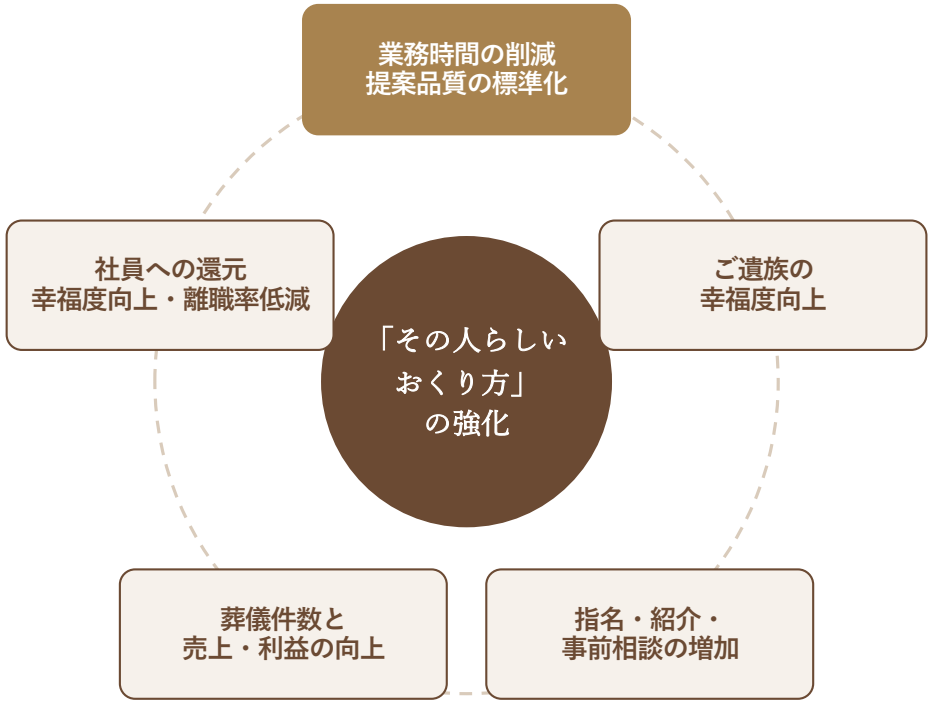
【戦略(2)(5)に対応】

定性指標

1. 2026年度中に、お客様アンケートへデジタル接点の利便性と「提案の思いやり」に関する設問を追加し、ご遺族の幸福度として毎年度の推移を経営会議で確認する。【戦略(1)(2)(6)に対応】
2. 2027年度中に、提案品質を経験年数別に評価する基準を定め、以降毎年度、経験年数による格差が縮小していることを確認する。【戦略(6)に対応】
3. 2027年度中に、全拠点の職員を対象にデジタルツールの活用状況・業務負担感・働きやすさに関するアンケートを実施し、以降毎年度、社員の幸福度と離職率の推移を確認する。【戦略(3)(4)に対応】

KPI

KPI・達成指標



指標と財務成果の関係

業務時間の削減で生まれた時間と、判断ケースの蓄積による提案品質の標準化によって、ご遺族の幸福度を高めます。それが指名・紹介・事前相談の増加を通じて葬儀件数と売上・利益を押し上げ、その成果を福利厚生・働き方改善として社員に還元することで、社員の幸福度の向上と離職率の低減につなげます。経験が社内に蓄積され続けることで、当社の強みである「その人らしいおくり方」そのものが強化される循環をつくります。

MESSAGE

代表者メッセージ

「人の思いをつなぐ、ありがとうのお別れを未来へ」

当社は昭和10年の創業以来、村上・胎内の地で累計2万件を超えるお葬儀をお手伝いし、「ありがとうのお別れ」を通じて地域の皆様と共に歩んでまいりました。その支えとなってきたのは、社員一人ひとりの経験と心配りによる「その人らしいおくり方」です。人口減少・多死社会の進行、葬儀の小規模化・家族葬化、ネット系仲介葬儀社の台頭、生活者のコミュニケーション手段のデジタル化と環境が大きく変わるなかでも、この力を全社員に広げ、次の世代へ引き継ぐために、当社はLINEやAIをはじめとするデジタル技術を積極的に活用します。判断は必ず人が行い、AIはその気づきを支える。そして生まれた時間を、お客様と社員双方の幸福度の向上につなげるDXに、全社を挙げて取り組むことをここに宣言いたします。

株式会社会津屋　代表取締役　舩山　博貴

SECURITY POLICY

情報セキュリティ基本方針

基本姿勢

株式会社会津屋（以下、当社）は、葬祭サービスの提供を通じてお客様・ご遺族の皆様からお預かりした個人情報をはじめとする情報資産を、事故・災害・犯罪などの脅威から守り、お客様ならびに社会の信頼に応えるべく、以下の方針に基づき全社で情報セキュリティに取り組みます。

6つの方針

1. 経営者の責任　当社は、経営者主導で組織的かつ継続的に情報セキュリティの改善・向上に努めます。

2. 社内体制の整備　当社は、情報セキュリティの維持及び改善のために組織を設置し、情報セキュリティ対策を社内の正式な規則として定めます。

3. 従業員の取組み　当社の従業員は、情報セキュリティのために必要とされる知識、技術を習得し、情報セキュリティへの取り組みを確かなものにします。

4. 法令及び契約上の要求事項の遵守　当社は、情報セキュリティに関わる法令、規制、規範、契約上の義務を遵守するとともに、お客様の期待に応えます。

5. 違反及び事故への対応　当社は、情報セキュリティに関わる法令違反、契約違反及び事故が発生した場合には適切に対処し、再発防止に努めます。

6. 継続的な見直し　当社は、事業環境及び情報セキュリティを取り巻く脅威の変化に応じて、本方針及び情報セキュリティ対策を定期的に見直し、継続的な改善に取り組みます。

制定・公表

制定日：2026年8月24日　　株式会社会津屋　代表取締役　舩山　博貴

当社は、IPAが実施する「SECURITY ACTION」制度に基づき、二つ星の自己宣言を行っています。