

to recycleshop

# 遺品整理士

Vol. 5

真心で故人と向き合う――。

遺品整理のご依頼を受ける流れは、「お問合せ→見積り→ご依頼」の順になります。まず、初めに「お問合せ」の対応が必要です。ご依頼者は、以下のような様々な理由により遺品整理を依頼してきます。

- ・故人が生活していた部屋に、遺品が多く残り、整理しきれない
- ・高齢で重たいものが運べないので、遺品整理が進まない
- ・故人が借家住まいだったので、家賃が心配
- ・自分では遺品整理の踏ん切りがつかないので、専門業者に頼みたい
- ・子どもが遠方に住んでおり、子どもに負担をかけたくない

ご遺族の心情を理解して対応を

## 不要な品も「ごみ」とは呼ばない

この時、ご依頼者の心情を理解しご対応しなければいけません。ご依頼者の様々な想いがある中、安心して依頼できるような対応とは、どのような対応だと思いますか？

ご依頼者の心情を理解するため、まずはお問合せを頂いた時に丁寧にヒアリングを行います。ヒアリング内容は、「ご依頼者の氏名」「住所」「連絡先」「見積りの日程」「現場の状況」「ご依頼に至るまでの経緯」「今後の部屋の処理方法について」など、遺品整理に必要な内容を確認していき、最後に遺品整理について一連の流れを説明します。

電話対応の場合は、会社全体で印象の良い丁寧な電話対応を徹底しなければいけません。一人が感じの良い対応をしても、電話に出る可能性がある社員で共有できなければ、お問合せで断られてしまう場合もございます。

お宅へ訪問する時には、ユニフォームや帽子など会社で統一した作業服で訪問し、清潔感や誰が作業員なのか明確にすることで、ご依頼者の安心を得ることが出来ます。

また、入室の際には一礼をし、状況に合わせてお悔やみの言葉を伝えましょう。



扱っているのはゴミではなく「遺品」と心掛け丁寧に扱う

さらに見積りの時にも、細かいヒアリングを行います。ご依頼者が必要としている品と不要な品の判断や遺品の搜索など、丁寧に聞き取りしていくことでご依頼者の不安感が解消され、遺品整理のご依頼に繋がってきます。

ご依頼者へのヒアリングの際、注意しなければいけないのは、ご依頼者にとっては、全てが故人の遺品であることです。不要な品と言っても、決して「ごみ」ではありません。廃棄物として処分をすることになりますが、ご依頼者の前では、「ごみ」という言葉を使ってはいけません。同じ意味合いでも「廃棄物」や「不要品」の方がソフトに伝わります。又は商品その物の名称で呼ぶこともあります。

遺品整理は、ご遺族に寄り添い、故人の想いをご遺族に届ける仕事です。ご遺族から、感謝され、「ありがとう」と喜ばれる仕事で、専門的な知識を持ち、正しい対応が出来るのが、『遺品整理士』です。

今回は、遺品整理を始める上で、必要なことなど具体的事例も交えながら詳しく解説していきたいと思っております。

一般社団法人 遺品整理士認定協会 理事長

木村 榮治 Eiji Kimura

孤立死やひきこもり、不登校問題など、様々な社会問題に対し、活動を行い、自身の父の死を機に、遺品整理業に関心を持つ。故人の生きた証を大切にす業者の育成と、法整備されていない遺品整理業界の健全化に向け、「遺品整理士」資格の創設を決意し、現在の活動に至る。



木村 榮治氏