

葬儀業界における生成AI活用事例

はじめに

近年、様々な業界で生成AIの活用が進んでいますが、葬儀業界も例外ではありません。葬儀業界は、人手不足や業務の効率化、顧客満足度向上といった課題を抱えており、これらの課題解決に生成AIが役立つと期待されています。この記事では、葬儀業界における生成AIの活用事例を具体的に紹介し、その効果や課題、今後の展望について考察していきます。

葬儀業界における生成AI活用事例

葬儀業界では、生成AIは多岐にわたる業務で活用され始めています。大きく分けると、業務効率化、顧客体験向上、そして新しいサービスの創出に貢献しています。

業務効率化のためのAI活用

1. AIナレーション作成システム「IKIRU」¹

岡山商工会議所の支援により開発された、葬儀社向けのAIナレーション作成システムです。AIが葬儀司会のナレーション原稿を自動的に作成することで、葬儀社のベテラン社員や外部の司会スタッフが行っていた作業を効率化します。また、AIが自動学習することで、葬儀社の個性に合わせたナレーション原稿を作成することも可能です。AI音声生成は、従来の声優を雇うよりも時間と費用対効果が高いという利点もあります。²

2. AIによる人員配置システム³

ある葬儀社では、AIを活用した人員配置システムを導入しています。各社員のシフトや各業務の優先順位を数値化し、ボタン一つで最適な人員配置を行うことが可能です。これにより、葬儀の度に発生する人員調整の負担を軽減し、経験やスキルに応じた適切な人員配置を実現しています。

3. OCR機能による事務処理の効率化³

一部の葬儀社では、OCR機能を導入し、紙の注文書や申込書をシステムに自動反映させています。従来、手作業で行っていたデータ入力を自動化することで、業務効率化とヒューマンエラーの削減を実現しています。

4. ChatGPTを活用した引き継ぎ書作成システム³

ある葬儀社では、ChatGPTを活用した引き継ぎ書作成システムを導入しています。打ち合わせ内容を録音し、文字起こししたデータとプロンプトをChatGPTに入力することで、自動的に引き継ぎ書を作成します。担当者による引き継ぎ内容のばらつきをなくし、品質の向上に貢献しています。

5. AIによるマーケティング支援⁴

AIは、葬儀社のマーケティング活動にも活用できます。AIライティングツールは、SEOに強い記事の

作成、キーワードの選定、ターゲット層の明確化、コンテンツの構成、文章の校閲、画像の作成などを支援し、様々な作業を効率化することができます。⁴ これにより、葬儀社はより効果的に顧客にアプローチし、集客力を高めることができます。

顧客体験向上のためのAI活用

1. AIチャットボットによる顧客対応⁵

AIチャットボットは、顧客からの問い合わせに24時間365日対応することができます。よくある質問への回答や、葬儀に関する基本的な情報提供など、AIチャットボットが対応することで、人間のスタッフはより複雑な問い合わせや、個別の対応に集中することができます。AIチャットボットは、顧客満足度向上に貢献すると期待されています。

2. データ分析によるサービスのパーソナライズ化⁴

AIは、葬儀社の顧客データ分析にも活用できます。顧客の属性や過去の葬儀に関するデータなどを分析することで、顧客一人ひとりに合わせたサービスの提供が可能になります。例えば、顧客の好みに合わせた葬儀プランの提案や、アフターサービスの提供などが考えられます。

新しいサービスの創出

1. 故人の肉声を再現するAI技術⁶

2024年3月に行われた八代亜紀さんのお別れ会では、故人の肉声を再現するAI技術が使用されました。故人が生前に録音したメッセージを基に、AIがその声を分析し再現することで、参列者に故人からのメッセージを届けることが可能になりました。

生成AIの導入による効果と変化

生成AIの導入により、葬儀業界には以下のような効果や変化がもたらされています。

- 業務効率化: ナレーション作成、人員配置、事務処理などの自動化により、業務効率が向上し、従業員の負担軽減につながっています。³ AIは、単純作業や非効率な業務を自動化することで、従業員の負担を軽減することができます。⁸
- 人材不足の解消: AIによる業務の自動化は、人材不足の解消にも貢献しています。⁸
- 顧客満足度向上: 顧客対応の自動化やパーソナライズ化により、顧客満足度向上が期待できます。⁵
- 新しいサービスの創出: 故人の肉声を再現するAI技術など、従来にはなかった新しいサービスの創出が可能になりました。⁶
- コスト削減: 業務効率化や人材不足の解消により、コスト削減につながる可能性があります。⁹
- 社会の変化への対応: AIの活用は、葬儀業界が社会の変化に対応する上でも重要です。近年、家族葬や小規模な葬儀が増加傾向にあります。¹⁰ AIを活用することで、このような変化に対応したサービスを提供しやすくなります。¹¹

葬儀業界における生成AI活用の課題と今後の展望

葬儀業界における生成AIの活用は、まだ始まったばかりであり、いくつかの課題も存在します。

- 倫理的な問題: 故人の音声や画像をAIで生成することの倫理的な問題⁶
- データの収集と活用: AIの学習に必要なデータの収集と活用方法⁸
- コスト: AIシステムの導入や運用にかかるコスト⁶
- セキュリティ: 顧客情報などの個人情報の保護¹²
- 人材育成: AIを効果的に活用するためには、従業員のAIに関する知識やスキルの向上が必要となります。
- 雇用への影響: AIの導入により、一部の業務が自動化され、雇用が減少する可能性があります。

これらの課題を解決し、生成AIをより効果的に活用するためには、業界全体での取り組みが必要となります。

今後の展望としては、生成AIの技術革新により、さらに高度なサービスが提供されることが期待されます。例えば、故人の personality をAIが学習し、より自然な対話を実現する技術や、VR技術と組み合わせた仮想葬儀など、新しい葬儀の形が生まれる可能性もあります。¹¹ また、AIの活用範囲は、葬儀だけでなく、遺品整理や相続手続きなど、周辺業務にも広がっていくと考えられます。¹¹

結論

葬儀業界における生成AI活用は、まだ発展途上ですが、業務効率化、顧客満足度向上、新しいサービスの創出など、様々な可能性を秘めています。倫理的な問題やデータの収集・活用方法など、解決すべき課題はありますが、AI技術の進化と業界全体での取り組みによって、今後ますます発展していくことが期待されます。AIは、葬儀業界が直面する課題を解決し、新しい時代に対応するための重要なツールとなるでしょう。

引用文献

1. 葬儀業界のDX化を推進する「AIシステム」を開発【支援機関とともに 商工会議所編】 - ミラサポ Plus, 1月 22, 2025にアクセス、<https://mirasapo-plus.go.jp/hint/18421/>
2. CoeFont, 1月 22, 2025にアクセス、<https://coefont.cloud/>
3. 【最新】葬儀社実際に活用しているAI事例大公開！, 1月 22, 2025にアクセス、<https://sougikeiei.com/column/6006/>
4. 葬儀業界におけるAIライティングの現状とAIの使い方 - HJT, 1月 22, 2025にアクセス、<https://hj-t.co.jp/%E8%91%AC%E5%84%80%E6%A5%AD%E7%95%8C%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8Bai%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%83%86%E3%82%A3%E3%83%B3%E3%82%B0%E3%81%AE%E7%8F%BE%E7%8A%B6%E3%81%A8ai%E3%81%AE%E4%BD%BF%E3%81%84/>
5. 葬儀屋にAIチャットボットを導入する際のポイントについて解説します, 1月 22, 2025にアクセス、<https://www.tifana.ai/article/aifaqsystem-article-324>
6. AI音声技術を用いた八代亜紀さんのお別れ会、一級葬祭ディレクター ..., 1月 22, 2025にアクセス、https://www.gosougi.co.jp/np_topic/66350/
7. 葬祭業でもAIが必要不可欠に。葬儀社がAIを活用する3つの効果とは？, 1月 22, 2025にアクセス、<https://sougikeiei.com/column/5963/>

8. 【葬祭業向け】1時間以上かかっていた業務が半分に!?生成AI活用で圧倒的業務効率化が実現！ - 効率化事例2選: WEB記事作成・ナレーション原稿作成 - 船井総研, 1月 22, 2025にアクセス、https://www.funaisoken.co.jp/dl-contents/industry-ai-ending_S049
9. IKIRU 生成AIシステム, 1月 22, 2025にアクセス、<https://www.ai-ikiru.jp/>
10. AIやITは葬儀業界を変えるのか？ - 散骨するなら一凛, 1月 22, 2025にアクセス、https://office-ichirin.net/guide/h_virtual_sougi
11. 葬儀業界の2025年トレンド予測: AI導入、地域密着、そして会員フォローの深化, 1月 22, 2025にアクセス、<https://soujikeiei.com/column/6075-2/>
12. AI最適化(AIO)とは？いま葬儀社が行うべき対策 | AI検索ラボ byディライト, 1月 22, 2025にアクセス、<https://delight.co.jp/ai-search-lab/knowledge/funeral-aio/>