

最期の、ありがとう。

葬儀  
会館 **TEAR**  
ティア

## 2019年9月期 (第23期) 株主通信

2018年10月1日～2019年9月30日

証券コード:2485

日本で一番  
「ありがとう」と言われる  
葬儀社を目指して



# 最期の、ありがとう。 ～感謝と感動のご葬儀を全国へ～

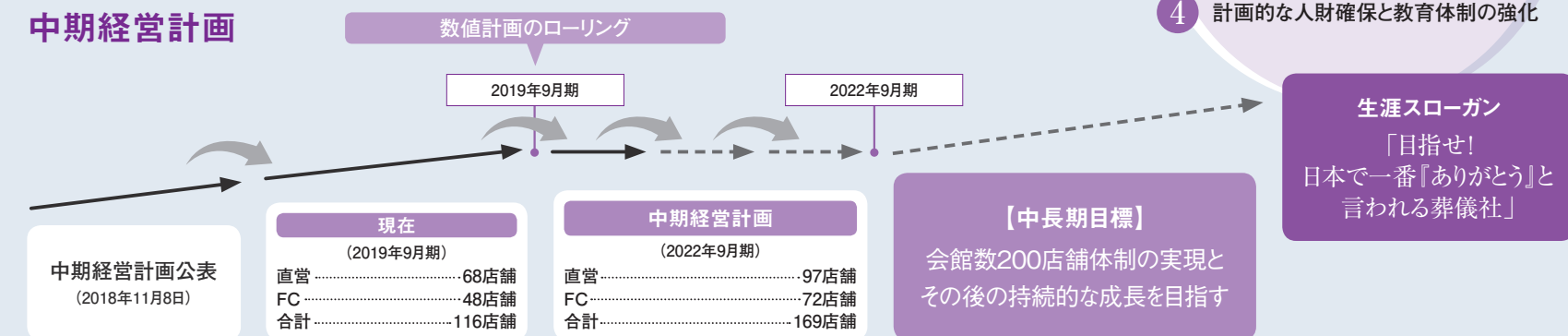
参列される方、お一人おひとり、それぞれが、故人様へさまざまな想いを抱かれています。もう会うことのない寂しさ、叶えられなかった約束への心残り、頼るべき存在を失った悲しみ…。そして、良かったこと、そうでなかったこと、さまざまな思い出が、心の中を駆けめぐらしましょう。それでも、ティアは信じます。たった一度しかない人生を終えられた人の一生を振り返るとき、そこに、ともに同じ時代を生き、ともに過ごしてくれたことへの感謝の言葉がきっと自然にこみ上げてくることを。「ありがとう。」参列されたすべての方々が、その、最期の想いをしっかりと伝えられるご葬儀とさせていただくことが、ティアの使命です。そのために、ティアは、ご遺族のお話をていねいにお聞きすることからはじめます。そして、生前の故人様に想いをはせ、ご遺族の望まれるかたち、故人様の最期にふさわしいご葬儀となるよう全力で取り組みます。二度とない最期の大切な時間、悔いを残されることのないよう、私たち一人ひとりが、培ってきたすべての知識を活かし、故人様を想う心をこめて、一つひとつのご葬儀を務めさせていただきます。

## ティアの成長戦略:中期経営計画と【Road to 200】

(三カ年計画 2020年9月期～2022年9月期)

中長期目標の会館数200店舗体制の実現とその後の持続的な成長を目指し、「オンリーワンブランド“ティア”」のスローガンのもと、ローリング方式による中期経営計画を策定しました。

### 中期経営計画



### ～中期経営計画 基本方針～

- 1 直営会館と葬儀相談サロンの出店加速とフランチャイズにおける計画的な出店
- 2 既存会館のユーザビリティの向上とWEBマーケティングの強化
- 3 葬儀付帯業務の更なる内製化とM&Aに係る基準の明確化
- 4 計画的な人財確保と教育体制の強化

### 出店・採用計画

#### ● 出店数の実績と計画

(店舗)	2019年9月期 連結実績	2020年9月期 連結予想	2021年9月期 計画	2022年9月期 計画
出店:直営会館	7	8	7	6
葬儀相談サロン	4	3	3	2
期末会館数	68	79	89	97
出店:FC	3	8	8	8
期末会館数	48	56	64	72
出店数 計	14	19	18	16
期末会館数 計	116	135	153	169
改修計画	2	2	2	2

※新規出店についてはP.3～4へ

#### ● 採用人数の実績と計画

(人)	2019年9月期 入社数	2020年9月期 内定者数	2021年9月期 採用計画	2022年9月期 採用計画
入社・内定者・採用計画	33	31	30	20

※人財採用・教育についてはP.5～6へ

#### ● 中期経営計画の主な施策

- 出店計画は年に直営会館6～8店舗、葬儀相談サロン2～3店舗、FC8店舗を計画
- 3カ年で直営会館21店舗、葬儀相談サロン8店舗、FC24店舗の出店を計画、最終年度には169店舗を目指す
- PDCAサイクルに則った新卒採用プログラムにより、3カ年で約80名の新卒採用を計画
- 6カ月間の新卒教育プログラムを運用し、新入社員の離職防止と早期育成の実現を目指す
- 「ティア・ヒューマンリソース・センター(THRC)」の稼働により人財育成の効率化を推進



## ティアの成長戦略 出店の加速

当社グループは中長期目標の会館数200店舗体制の実現とその後の持続的な成長を目指し、中部地区で新規出店の加速による経営基盤の更なる強化を図ると共に、関東地区・関西地区での収益化と出店を加速する体制を整備する局面であると判断しています。

今期は出店を加速し、直営会館7店舗、葬儀相談サロン4店舗、フランチャイズ3店舗を開設しました。これにより、1都1府7県に直営会館59店舗、葬儀相談サロン9店舗、フランチャイズはクライアント11社48店舗の合計116店舗となりました。今後も直営・フランチャイズによる積極的な出店を継続し、更なる成長を目指していきます。



東海第一事業部  
執行役員事業部長  
山崎 勝広

今期は、名古屋市内を中心に家族葬ホールを6店舗開設しました。近年高まる家族葬のニーズに応えるとともに、中部地区では既存店舗のドミナントがほぼ埋まりつつあるため、小型店舗である家族葬ホールの出店により細かな空白地域を埋めていくという戦略の一環でもあります。24期も、引き続き家族葬ホールの出店を加速するとともに、郊外では葬儀会館の展開も視野に入れながら、更なる市場シェア獲得を目指していきます。



関西事業部 部長  
白浜 裕介

今期は、営業強化を目的に、大阪市内初となる葬儀相談サロンを開設しました。これまで関西地区では直営店舗に加えて、FC店舗を展開することで“ティア”ブランドの浸透を図ってきました。また新規出店を抑えて、既存店舗を中心にサービス品質を高めることで、差別化を図り、地域における足固めを行ってきました。24期は、葬儀会館の出店を再開しますので、関西地区の更なる認知度向上とシェアの拡大を目指していきます。



家族葬ホール ティア弥富通(名古屋市)



葬儀相談サロン ティア蒲生(大阪市)

中部エリア  
84 店舗

- ・直営店舗 …………… 54店舗
- ・FC店舗 …………… 30店舗



葬儀相談サロン ティア東池袋(東京都)

関東エリア  
13 店舗

- ・直営店舗 …………… 2店舗
- ・FC店舗 …………… 3店舗
- ・葬儀相談サロン …… 8店舗



家族葬ホール ティア矢作(岡崎市)

関西エリア  
19 店舗

- ・直営店舗 …………… 3店舗
- ・FC店舗 …………… 15店舗※
- ・葬儀相談サロン …… 1店舗

※うち1店舗はサロン



関東事業部  
執行役員事業部長  
近藤 恭司

今期は、葬儀相談サロン3店舗を東京都内に開設しました。核家族化が進む関東地区では身近に相談をする親族等が少ないため、ネットで葬儀に関する情報を得る人が多く、対面で安心して相談できるサロンのニーズは高くなっています。葬儀相談のほかカルチャー講座等のコミュニティづくりにも力を入れ、来店人数・会員数は右肩上がりです。24期も、葬儀相談サロンを積極的に開設し、関東地区における“ティア”ブランドの認知度をさらに高めることに注力していきます。



東海第二事業部 部長代理  
小木曾 洋平

今期は、三河地区に7年ぶりの出店として、家族葬ホールを開設しました。当地区でも家族葬が増えており、そのニーズに応えるべく開設しました。また商業施設に相談窓口を開設し、タイアップすることで会員獲得に成果を上げています。24期も地域の環境やニーズに対応した出店を進め、岡崎・豊橋エリアでのシェアナンバーワンに向けて全力をつくしていきます。

※役職名は2019年9月末現在を記載

ティアの成長戦略

# ティアの感動葬儀を支える人財の育て方



管理本部 人事部 部長代理  
旭 健治

## ティアの将来を担う採用活動について



### 新卒採用プログラムの実践

当社は、学生向けの会社説明会を年30回以上行っていますが、必ず社長の富安が出席し、葬儀への思いや死生観、働く意味等を学生に熱意を込めて伝えています。セレモニーディレクターの仕事は決して楽ではなく、理念や価値観に共鳴し、納得して入社しないとミスマッチを起こすからです。また、年に約10回行う「1DAYインターンシップ」では、大切な人の葬儀をプロデュースする課題を体験することで、葬儀に対する理解を深めてもらいます。

当社は計画的な人財確保と教育体制の強化を推進する人財戦略のもと、24期以降も、新卒採用の強化を図り、理念を持った人財の採用・教育に注力していきます。

当社では、新卒採用を強化すべく、PDCAサイクルに則った新卒採用プログラムを実践しています。リクルート関連イベントなどの合同企業説明会や、グループワークを通じて学生とのコミュニケーションを図るインターンシップの開催、さらには当社の情報を発信できるような関係を構築すべく、大学や専門学校への定期訪問を実施しています。

また、先輩社員を起用したドキュメンタリー映像「ティアシネマ」を制作し、当社を目指す「日本で一番『ありがとう』と言われる葬儀社」として必要な人財の姿や、セレモニーディレクターとしての「やりがい」を共有しています。



人財・事業開発本部  
人財開発部 部長  
横井 規浩

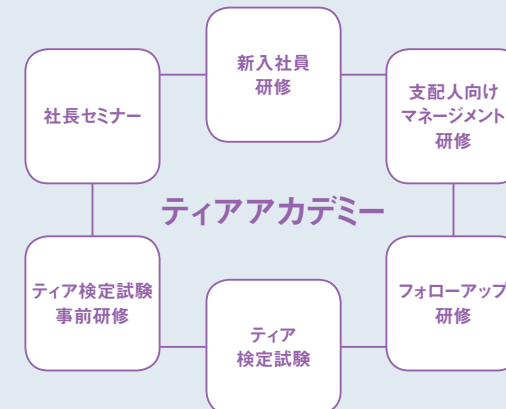
## ティアアカデミー・教育について



### THRCの施設概要

- 1階: 駐車場 寝台車、霊柩車用
- 2階: コンタクトセンター／夜勤事務所
- 3階: 研修施設 式場、親族控室、会食室等
- 4階: 研修施設 大研修室[100名]  
小研修室[40名]
- 5階: 多目的スペース

ティアアカデミーでは葬儀の知識や技術だけでなく、人の死に携わる者として“心の教育”に力を入れています。2019年4月には、人財教育施設「ティア・ヒューマンリソース・センター(THRC)」が開設され、より充実した教育環境が整いました。新入社員は6カ月間(中途入社は1~2カ月)の研修を行うほか、既存社員も3カ月に1度、社長セミナーを受講して理念の再確認を行っています。当社が目指す「感動葬儀」には正解はありません。故人様やご遺族とどう向き合えば満足いただけるサービスが提供できるかを、理念に沿って判断し実践できる人財を育てることが、ティアアカデミーの使命です。



### 「人材」ではなく『人財』を育てる教育専用施設を開設

2019年4月に開設した人財教育施設である「ティア・ヒューマンリソース・センター(THRC)」では、33名の新卒者を受け入れ6カ月の研修を行いました。

### ●ティアアカデミー



「日本で一番『ありがとう』と言われる葬儀社」を実現するための教育プログラムとして、当社では社内に教育機関「ティアアカデミー」を設けています。

細かいところまで注意が行き届かせる「気配り」、相手の心情を十分に考慮する「心配り」、専門知識とスキルを持って対応できる「専門性」の三つの力をバランス良く持ち、理念から始まる当社のサービス品質の維持を徹底しています。お客様の立場にたった「心のサービス」を実践し、お客様に「感動」をお届けする人財を育てています。

### ●ティア検定試験



葬儀を担うセレモニーディレクターに求められる知識と技術を習得するために、当社独自の検定制度である「ティア検定」を設けています。葬儀を担当するセレモニーディレクターが、「プロフェッショナル」として、お客様のさまざまなニーズに対応できるよう、葬祭知識と技術のスキルアップを目的とし、筆記と実技(施行)での試験を実施しています。

この制度により、スタッフの目標設定と自己啓発のみならず、自身の能力や成長度を客観的に判断でき、技術を確認することができます。



## 「ティアブランドの確立に向けて、新たなステージに挑む」

### 中部および関東地区で 出店ペースを大きく加速

当社グループは、「オンリーワンブランド“ティア”」をスローガンに掲げ、中長期目標200店舗体制とその後の成長を目指し、積極的に事業展開しています。現在、中部地区では名古屋市内のシェアに徹底的にこだわり、また関東地区では葬儀相談サロンの積極的な出店、関西地区では既存エリアでの経営基盤の強化に取り組んでいます。

今期は、中部地区で従来の出店ペースの約2倍にあたる7店舗を開設しました。また、既存会館は多様化する葬儀ニーズに対応するために、2店舗の改修を行いました。

代表取締役社長

畠山 徳久

その結果、葬儀件数は前期比で増加し、名古屋市内の斎場シェアも高まりました。

関東地区では東京都内に「葬儀相談サロン」を3店舗オープンしました。東京都内では、認知度の向上を図るため、終活セミナーの開催や葬儀の事前・事後の相談会に加え、フラワーアレンジメント教室等のカルチャーイベントを開催しました。お客様が気軽に立ち寄り、不安に感じることを何でも相談できる身近なサロンとして、地域での存在感を高めています。関西地区では、既存会館の補完を目的として、大阪市内初出店となる「葬儀相談サロン」をオープンしました。

### 葬儀付帯業務の内製化と WEBの効果的活用を図る

葬儀付帯業務の更なる内製化にも取り組んでいます。湯灌サービスを担う「(有)愛共」を子会社し、関連業務の内製化をはじめました。また、今期からは生花事業にも着手し、今後の内製化拡大を踏まえ「(株)ティアサービス」と社名を変更しました。

これまで、内製化を進めてきた車両業務も人財・設備を拡充し葬儀件数の増加へ対応すると共に、葬儀で接客を担当する「セレモニーアシスタント」を社内で派遣する体制を整備しました。

ブランド戦略の一環として、当社のホームページのリニューアルを実施し、WEBマーケティングの強化に取り組みました。パソコンやスマートフォンによる会員の獲得や葬儀受注の増加を目指し、これからも随時バージョンアップを実施していきます。

### 将来を担う人財を育成する 人財教育施設THRCの開設

新規出店を加速させるには、それを担う人財の確保が必要です。当社では2019年4月に33名の新卒社員を迎えました。24期からの3カ年で約80名の新卒採用を計画しています。

当社グループの最大の強みが人財教育です。新卒者および中途入社社員から中堅社員に至るまで、体系化した独自の人財教育プログラム「ティアアカデミー」を通じて、ご

遺族に寄り添い、感動葬儀をお届けする「ティアのおもてなし」を徹底させてきました。

4月には、人財教育施設「ティア・ヒューマンリソース・センター（THRC）」を開設しました。通常の会館と同規模の研修用葬儀式場や、座学用の大小の研修室を備えており、効果的・効率的な教育が可能になったことで、将来を背負う優秀な人財が数多く輩出されるものと期待しています。

### 更なる成長を目指して 新たなステップに挑む

こうした取り組みの結果、今期の業績は、連結売上高は127億79百万円、経常利益は11億51百万円となり、前期に比べて増収減益となりました。利益が前期を下回った理由としては、新規出店の加速に伴う会館開設費用、積極的な新卒採用に伴う人件費やTHRC開設に係る費用等、あくまで一時的なもので、将来的には収益を生み出す「未来への投資」だと考えています。

当社グループは創業して23年目を迎えまし

た。これまで当社グループでは、目標の半分にあたる会館数100店舗を達成するなかで、中部地区を中心に“ティア”ブランドを浸透させ、関東・関西にもエリアを展開し、独自の人財育成システムと施設を確立する等、企業基盤を確立させてきました。将来振り返ったときに、今期が、ティアの大きな成長の転機となっていると信じています。

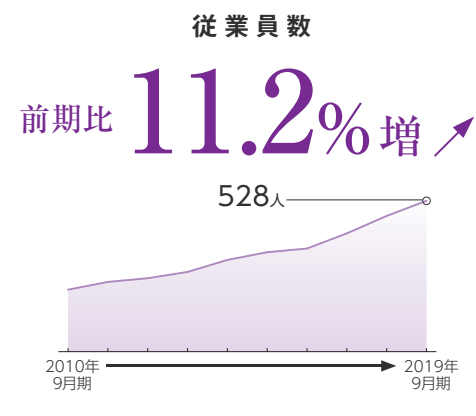
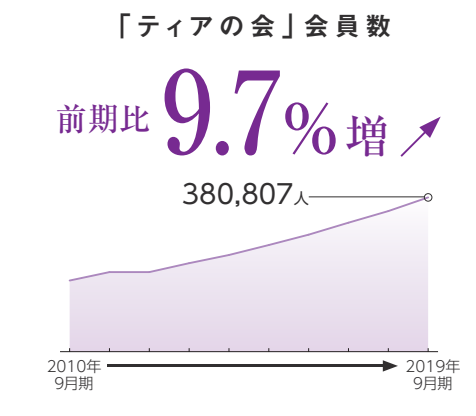
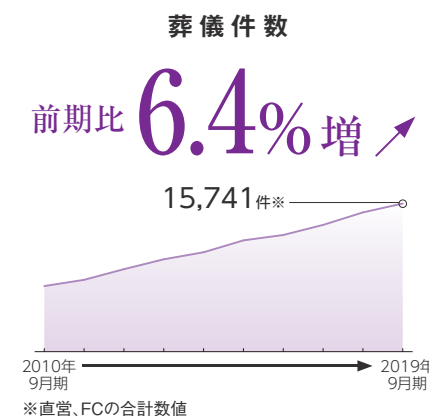
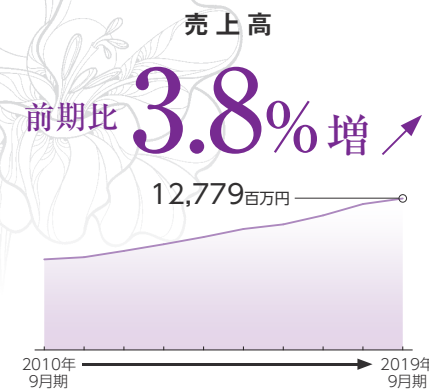
当社グループは今、初期のいわば「ホップ」の成長段階を経て、次の「ステップ」を踏み込んだタイミングだと考えています。そのためには、新規出店を加速させるとともに、全国展開を見据えながら、更なる認知度および収益の向上を目指していきます。また、今まで以上に人財育成にも注力していきます。

そして近い将来における会館数200店舗体制の実現とその後の持続的な成長を目指し、“ティア”が葬儀業界のオンリーワンブランドとなるために、更なる飛躍(=ジャンプ)を遂げていきます。故人様、ご遺族に寄り添い「日本で一番『ありがとう』と言われる葬儀社」を目指して、力強く歩みを進めていきます。

# ティアの軌跡 2019年9月期

## 数字で見る1年間のティアの成長

(前期比：2018年9月期比較) (グラフ：2010年9月期→2019年9月期の10年間の推移)



## トピックス



### 株式会社ティアサービスを設立し湯灌事業を内製化

人財・事業開発本部 商品開発部長  
株式会社ティアサービス 取締役  
藤井 智規



当社グループは2017年4月に湯灌会社を子会社化し、2018年12月に社名を(株)ティアサービスに変更しました。現在は、湯灌サービス事業に加えて祭壇装飾や供花に使う生花販売事業も行っています。これらの事業を内製化したことによってコスト低減のみならず、現場での情報連携が密になりました。24期からは「エンバーミングセンター」が稼働し、ご遺族の多様なニーズへ対応出来る体制となりました。また、湯灌事業、生花事業も拡大し、グループ以外からの受注を増やす等、ティアサービスの業容拡大に取り組んでいきます。



### ご遺族の心に寄り添う湯灌を心がけています

株式会社ティアサービス  
課長  
上坊寺 隆



湯灌は、故人様のお身体を浴槽で洗い、着替えをして化粧を施し納棺する儀式です。当社では湯灌師だけでなく、ご遺族の方にもお手伝いいただき、故人様との最期のふれあいの場として、ご遺族の気持ちを癒していただいています。また、故人様にお化粧を施し、ご遺族が想う故人様のイメージに近づけ、ご遺族の悲しみの涙と心に寄り添った湯灌を心がけています。

これからもさらに湯灌の技術を磨き、ご遺族にやすらぎを提供できるよう努力していきます。

### 当社ホームページを全面的にリニューアル



人財・事業開発本部  
葬祭企画部 部長代理  
安達 智也

2019年9月、当社ホームページの全面リニューアルを行いました。シンプルかつ機能的なデザインに改良し、お客様が効率的に情報を得られるようにしました。特に近年ではパソコンよりもスマートフォンからの閲覧数が多いことを考慮し、小さな画面でも見やすいように工夫しています。

さらに、葬儀会館を従来の地区別だけでなく、最寄り駅や住所などからも検索できるようにしたほか、葬儀費用のシミュレーション結果をメール等で共有できるようにしました。その他、当社の取り組みや葬儀に関する知識など、さまざまな情報を提供しています。これからも随時改良を図り、実際の葬儀の相談や請け負いに繋がる有効な資産として活用していきます。



<http://www.tear.co.jp/>

※役職名は2019年9月末現在を記載



# 財務・非財務ハイライト

(百万円)	2015年9月期	2016年9月期	2017年9月期 連結	2018年9月期 連結	2019年9月期 連結
売上高	10,205	10,594	11,352	12,311	12,779
売上原価率(%)	63.9	63.0	62.2	60.7	60.4
販売管理費率(%)	25.6	26.6	27.3	28.6	30.6
営業利益	1,077	1,094	1,190	1,323	1,156
経常利益	1,022	1,072	1,185	1,300	1,151
親会社株主に帰属する当期純利益	652	712	801	896	791
設備投資額	915	819	998	646	1,038
減価償却費	403	507	522	561	592
営業活動によるキャッシュ・フロー	1,177	1,180	1,406	1,620	1,177
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 876	△ 806	△ 998	△ 596	△ 1,048
財務活動によるキャッシュ・フロー	377	△ 742	△ 93	△ 658	715
総資産	10,137	10,069	10,990	11,958	13,301
純資産	4,970	5,561	6,221	6,984	8,940
自己資本比率(%)	49.0	55.2	56.6	58.4	67.2
会館数(店)	79	86	94	102	116
直営(店)	43	47	51	57	68
FC(店)	36	39	43	45	48
葬儀件数[直営](件)	8,019	8,413	9,161	10,248	10,923
葬儀単価[直営](千円)	1,072	1,059	1,050	1,025	995
「ティアの会」会員数(人)	263,233	288,935	318,412	347,037	380,807
提携団体数(団体)	628	689	759	835	931
従業員数(人)	348	361	414	475	528

※ 2017年9月期第3四半期より連結決算に移行(連結の記載が無い場合は個別業績を記載しています。)

## 会社概要

### 会社の概況 (2019年9月30日現在)

社名 株式会社ティア  
 本社 〒462-0841  
 名古屋市北区黒川本通三丁目35番地1  
 TEL(052)918-8200(代)  
 FAX(052)918-8600  
 設立 1997年7月  
 代表者 代表取締役社長 富安 徳久  
 事業内容 葬儀・法要事業／フランチャイズ事業  
 従業員数 528名

### 取締役および監査役 (2019年9月30日現在)

代表取締役社長 富安 徳久  
 取締役副社長 岡留 昌吉  
 専務取締役 辻 耕平  
 専務取締役 宮崎 芳幸  
 常務取締役 眞邊 健吾  
 取締役 山本 克己  
 社外取締役 森 善良  
 社外取締役 小木曾 正人  
 常勤社外監査役 後藤 光雄  
 社外監査役 稲生 浩子  
 社外監査役 出口 紘一

【ティアIRサイトはこちら】

<http://www.tear.co.jp/company/>

## 株式の状況

### 株式の状況 (2019年9月30日現在)

発行可能株式総数 72,800,000株  
 発行済株式の総数 22,404,800株  
 株主数 24,903名

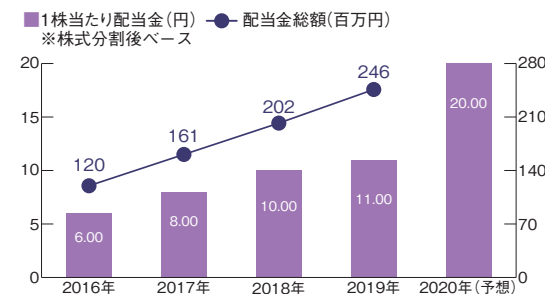
### 大株主の状況 (2019年9月30日現在)

	株主名	所有株式数(株)	持株比率(%)
1	株式会社夢現	7,766,900	34.66
2	日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	1,744,900	7.78
3	名古屋鉄道株式会社	1,280,000	5.71
4	富安 徳久	941,300	4.20
5	MSIP CLIENT SECURITIES	642,397	2.86
6	ティア社員持株会	330,500	1.47
7	深谷 志郎	264,000	1.17
8	日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	227,200	1.01
9	日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口5)	210,000	0.93
10	花重美装株式会社	183,200	0.81

(注)持株比率は自己株式(1,470株)を控除して計算しております。

## 配当の状況

当社は、株主の皆様への利益還元を最大の重要な経営目標として、そのためには1株当たりの利益水準を一層高めることに注力し、財務体質の強化と将来の事業拡大に必要な内部留保およびそれらの効果による株主資本利益率(ROE)の向上等を総合的に判断した上で、今後の配当政策を決定する方針です。また2019年9月期の年間配当金は1株につき11円、2020年9月期配当予想は20円を予定しています。



## 株主優待制度廃止に関するお知らせ

当社は、株主の皆様の日頃のご支援に感謝するとともに、当社株式の魅力高め、中長期的に保有していただける株主様の増加を図ることを目的として、毎年9月末現在の当社株主名簿に記載または記録された、1単元(100株)以上の株式を保有されている株主様を対象として、株主優待制度を実施してきました。

この度、株主の皆様に対する公平な利益還元のあり方という観点から慎重に議論を重ねました結果、配当により積極的に利益還元を行うことが、より適切であると判断し、2020年9月期より株主優待制度を廃止することとしました。

## 株主メモ

事業年度 毎年10月1日から翌年9月30日まで

定時株主総会 毎年12月

期末配当金受領  
株主確定日 毎年9月30日

中間配当金受領  
株主確定日 毎年3月31日

株主名簿管理人 三菱UFJ信託銀行株式会社

特別口座の  
口座管理機関 三菱UFJ信託銀行株式会社

同連絡先 三菱UFJ信託銀行株式会社  
 証券代行部  
 東京都府中市日鋼町1-1  
 TEL 0120-232-7111  
 (通話料無料)  
 郵送先 〒137-8081  
 新東京郵便局私書箱第29号  
 三菱UFJ信託銀行株式会社  
 証券代行部

上場証券取引所 東京証券取引所 市場第一部  
 名古屋証券取引所 市場第一部

公告の方法 電子公告 URL <http://www.tear.co.jp> ただし、事故その他やむを得ない事由により電子公告によることができないときは、日本経済新聞に掲載する方法により行う。

# 株主の皆様と共に

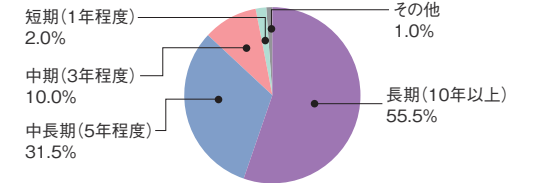
株主様の声をお伺いしました

## 株主アンケート

今年も16,528名(2019年6月末)の株主様を対象にアンケートを実施しました。ご協力いただいた株主様は3,034名となり、返信率は18.4%となりました。株主の皆様にはお忙しいところご回答いただき、誠にありがとうございます。掲載したアンケート結果を参考に、今後のIR活動の充実に努めていきます。

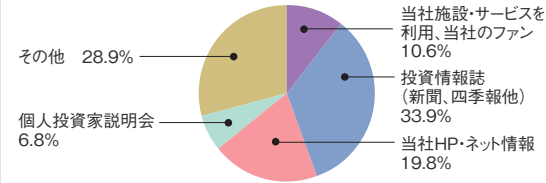
### >> 調査結果

#### Q1. 当社株式の保有方針をお聞かせください。



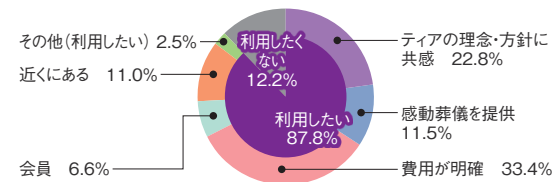
当社株式の保有方針では、「10年以上保有する方針」の株主様が55.5%を占めており、当社の企業価値向上を長期的な視点で応援していただいていることが窺えます。

#### Q2. 当社株式を購入・取得したきっかけをお聞かせください。



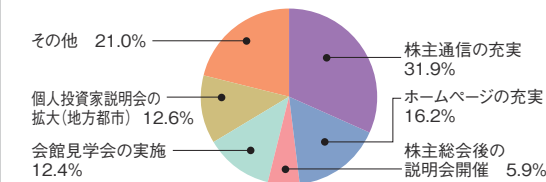
当社株式を購入・取得したきっかけとして、「新聞や四季報といった投資情報誌」が33.9%を占める一方で、「当社HP」や「インターネットの情報」が19.8%を占めており株主様が情報を能動的に取得する選択肢の割合が高くなってきていることが窺えます。

#### Q3. 当社のサービスを利用したいと思いますか。理由を含めお聞かせください。



約9割の株主様が「当社のサービスを利用したい」と回答し、その理由として社長の思いや、人材教育といった「ティア理念、方針」を評価しています。今後も当社の理念、方針に共感して株主様を増やすべく、IR活動を積極的に実施していきます。

#### Q4. 今後のIR活動で希望することをお聞かせください。



希望するIR活動として、「株主通信の充実」が31.9%を占めており、当社と株主様を繋ぐ大切なツールであり、近年では「ホームページ」や「IRツール」の充実の割合が高くなる傾向が見られ、WEBを含む媒体の情報提供を望む様子が窺えます。



その他、株主様よりたくさんのご意見・ご要望をいただきました

経営企画室  
松村 直也

- 近所にティアの会館ができたから(株式を購入したきっかけ: 60代 女性)
- 祖父の葬儀でよくしていただいたため株主にもなりました。これからもよろしくお願ひします。(株式を購入したきっかけ: 20代 男性)
- 私自身が住むところに御社の会館はありませんが、娘がいる埼玉にあるので教えてあげたい。(サービスを利用したい理由: 60代 女性)
- 葬儀の費用について透明性が高いと聞いた。(サービスを利用したい理由: 50代 男性)
- すべての都道府県で投資家説明会を開いて社長の思いを伝えてください。(IR-PR活動: 50代 男性)
- 昨年の株主通信は株主アンケートの結果が反映されていることがよく伝わってきて、御社の誠実な姿勢が感じられました。今後も皆さん是非頑張ってください。(IR-PR活動: 40代 女性)
- 家族の葬儀で利用しました。担当者の心遣いが印象的でした。(会社への激励: 60代 男性)
- 地道に実績を積み上げて揺るぎない会社に成長していただきたい。(会社への激励: 50代 女性)
- 更なる株主還元の充実を期待しています。(株主還元: 40代 男性)

今回実施した株主アンケートからは、引き続き「株主通信」がIRツールとして重要であると再認識しました。また、「当社のサービス利用」に関する質問では、8割以上の方が、当社のサービスを利用したいとご回答くださり、多くの方に関心を持っていただいていることが窺えました。以上を踏まえ、今後もより一層の「サービス品質の向上」に努め、IRツールのみならず「ティアの葬儀」としての役割も担うことができる情報の配信に努めていきます。

# 感動葬儀・お客様からの感謝の手紙

ご遺族からの「ありがとう」をいただくことが私たちの使命です。ティアのお客様満足度の指標となる「ティアの会」再入会率は、96.2%※となり、多くのお客様より「ありがとう」をいただくことができました。満足度100%を目指しこれからも高品質なサービスを追求して、「日本で一番『ありがとう』と言われる葬儀社」を目指していきます。 ※2019年度再加入率

その他にも  
たくさんのお手紙を  
いただきました

### ● 悲しみの中にも助けしてくれる方々に元気づけられました

ティア守山の皆様  
先日の葬儀では、大変お世話になりました。  
支配人橋本さんをはじめ、ティア守山で働いている方が本当に素晴らしいアンケートだけでは、感謝を伝えられない思い手紙を同送させて頂きました。  
打合わせを担当頂いた本間さん、木戸さんも丁寧に説明して頂いたり、また、訃報を訂正版を支配人みずから、町内に渡して頂いたり、一人一人普段からの姿勢が感じられ、ただただ悲しみの中にも助けしてくれる方々に元気づけられました。  
そして、葬儀を担当して頂いた山田さんには、本当に良くして頂きました。傷心していた私に、故人は、寂しみの中に1人いる、声をかける、手をにぎるをして下さいとおっしゃって頂いて気づきました。死別を悲しむだけの私でも、まだ夫にしてあげられる事があると。今までは、自分の気持ちばかり考えてなかつた。なんで死んでしまったとか、後悔などが頭の中にありましたが、夫が今置かれている状況や気持ちを思うと、泣いてばかりでは、心配をかけて、成仏できないんじゃないか。夫は、1人で心細い思いをしていると考えられる事ができるようになりました。私にできることは喪主として最後



のお別れをやりとげることと思えるようになり、通夜葬儀を終えることができました。また、葬儀前に、夫と二人の時間を5分でほしいと言った私の言葉に、いい提案だおっしゃって頂き、本日は、15分くらい時間をとって頂きました。後日、その事を家族としゃべっていると通夜の時から、山田さんに提案があったこと、そして、私の言ったことに、分かったいたのにやさしく同意してくれたことは、人間性がよくほんとうに頭が下がりました。  
故人への恩返しのことばは、今はまだ、私には悲しく難かしいかものです。でもいつか、恩返しできる生き方ができるようになりたいと思います。  
本当に、有り難うございました。この短い二日間を、ティア守山でできたこと経験が今後の私に光をくれたことはまちがいありません。皆さんの素晴らしいプロフェッショナル以上の家族側への思いでお仕事をされているからこそと思います。  
私も、今後仕事をしていく上で、見習ってきたい気持ちを持って頂きました。ほんとうにほんとうに有り難うございました。ティア守山が全国一位になると思います。これからもお仕事をがんばって下さい。



### ● きっと幸せだったと思います

尾形様へ  
この度は父の葬儀の担当していただきありがとうございました。初めての事で何もわからなくおかしな事ばかり言って尾形さんを困らせたり、時には笑わせたりした事もあったかと思ひます。わからない事などは、尾形さんは丁寧に色々教えていただき本当にありがとうございました。それに、お寿司をお父さんのおかんの中に入れる時とかわがまま言って時間を作っていただいたりして本当にありがとうございました。  
父は胃がんになり、3年間苦しんで、痛みなどがあり、辛かったと思います。でも最後にあんなすてきな葬儀をやっていただきたくさんのきれいな花にもかこまれてきっと幸せだったと思います。  
母もとてもいい葬儀だったとティアをお願いして本当に良かったと言っておられます。本当にありがとうございました。ちゃんとお礼も言えずだったので手紙を書きました。すみません。  
※原文のまま掲載しております。

### ● 丁寧な湯灌に感動しました

湯かんの儀に来てもらったお二人がとても丁寧に身体を清めていただき、説明もわかりやすくて良かったです。お化粧も素敵でした。ありがとうございました。  
※原文のまま掲載しております。



# 【ティア ブランド価値向上に向けた取り組み】

当社の紹介のみならず、葬儀のことをより深く知っていたくために全国各地で積極的なIR活動を実施しています。今期においても、東京・名古屋・大阪に加え、地方都市を訪問し、12都市20回の個人投資家向け会社説明会と、東京都内で開催されたIRフェアイベントに参加しました。今後も葬儀業界の理解を深め、当社のことをより知っていただくために、全国に向けてIR活動を積極的に実施していきます。



## IRメール配信サービス

Eメールアドレスをご登録いただいた方へ、当社のニュースリリース、IRニュースをEメールでお知らせいたします。右のQRコード®よりご登録ください。



※QRコードは、株式会社デンソーウェブの登録商標です。

## 命の大切さを伝える「命の授業」

代表取締役である富安は、小学校・中学校・高校の児童、生徒を対象に、CSR(企業の社会的責任)活動の一環として、命の尊さや感謝の大切さを伝える「命の授業」を行っています。これまで、名古屋市内のみならず、全国32校で「命の授業」を行いました。参加した児童や生徒からは「生まれたことに感謝したい」「命の繋がりに感謝して日々を大切にしたい」「両親に感謝を伝えたい」といった感想が寄せられています。これからも富安が長年、葬儀に携わってきたからこそ伝えられることとして、「命の授業」を通じて命の繋がりを、命の大切さを児童、生徒に伝えていきます。



ティア 🔍

<http://www.tear.co.jp/>



# TEAR

ティア

株式会社 ティア

〒462-0841  
名古屋市北区黒川本通三丁目35番地1  
TEL:052-918-8200(代表)

