

「顧客満足度を高める私たちの取り組み」

万成石丁場の見学は随時、受け付け

お客様の「こだわり」を、あらゆる面で支援

(有)武田石材(岡山市北区)

「故人を想うお客様との打ち合わせ、そのお墓の建立は、本当にやりがいのある仕事。普段、小売はしていない分、勉強になりましたし、精一杯ご協力させていただきました」

岡山県産の銘石「万成石」を採掘する(有)武田石材の高橋虎男社長は、万成石(自然石)で昨年七月に建てたお墓についてそう振り返る。

同社の仕事は採掘、加工が専門であり、墓石小売りをすることは滅多にない。一般のお客様から問い合わせがあっても、小売石材店を通すようにお客様に願いますか、同社の取り引き先小売店を紹介しているからだ。ただ、お客様が「どうしても」という場合には、同社でできる範囲の仕事をし、お客様に満足していただけるように努力する。

もちろん、万成石を加工、販売している石材業者を疎かにしているというわけでない。万成石の販促につながるようなリーフレット作成、また万成石をPRするオリジナルグッズを制作し、希望者には無料で差し上げている。

またインターネットで最新の情報を常に発信し、最近では「この万成石は本物か?」という問い合わせが増えていることから、本物の万成石を取り扱っている石材店を紹介する。三年前には事務所横の倉庫を接客室に改築し、じっくりと打ち合わせできるようにした。小売石材店に招かれ、万成石に関する説明をおこなったこともあった。いずれも、顧客満足度を高める取り組みだ。

万成石丁場の見学希望者は年々増えており、それは石材店だけではなく、一般のお客様についても同じで、中には飛び込みで来る人もいる。昨年は一年間で約二百五十人、そのうち一般の方が三割前後。県外からの問い合わせは、インターネット経由が一〇〇%だ。

「一般の方のほとんどが『万成石は故人のイメージにピッタリ。やさしく、温かい雰囲気では

……』と行って丁場に訪れます。色から入ってくる方が多く、中には北海道から来られた一般の方もいました。見学者は全国各地で、その対応はたいへんですが、もう慣れました(笑)」

こう話すのは高橋信一専務。「桜みかげ」と呼ばれる万成石のピンク色、その味わいに多くの方が魅了されているのである。昨年は、東日本大震災で家族を亡くされた方からも「万成石が皆のイメージに合う」といって、岩手県の小売石材店を通じてお墓を提供した。

最近では高校や大学とのつながりも始まっており、鉱物関係の授業や部活動の一貫で、教員と学生と一緒に山に訪れることも増えてきた。「万成石」のブランドが、多くの人を引き付けているのである。

高橋社長が語った冒頭のお客様は岡山市内に住む年配者の方で、「知人がインターネットで同社を調べた」といい、問い合わせがあった。最初から自然石のお墓が希望で、まず丁場を案内したが、同社展示場にあったお墓を気に入った。そのお墓を墓地に建てた。正面の文字はお客様が書き、墓誌はお客様が原石を選び、花立てに

オートバイメーカーのロゴマークを彫刻し、荷物置きはベンチと併用できるものをオリジナルで制作。砂利にもこだわり、五色ではなく、白、黄色、緑と、お客様が立ち会ってその割合を決めた。

「数ある石の中で万成石を選ぶ人はこだわり、想いの強い人が多いようです。万成石の採掘だけではなく、工場も動かしていますので、小売石材店では難しい仕事でも対応できます。万成石でお墓を建てるお客様の要望に、あらゆる面で支援していきますので、お気軽にお問い合わせください」

と高橋専務。前述した自然石のお墓を建てたお客様は、「こだわり」のお客様の実例だが、その「こだわり」に答えることができれば、当然のことながら顧客満足度は増す。現在、同社丁場の採掘状況は良好。万成石を取り扱う場合は、まずは同社に相談する必要があるとそうだ。丁場見学は随時、受け付けている。

◎(有)武田石材

岡山県岡山市北区矢坂本町26-24

TEL086-252-3421

<http://www12.ocn.ne.jp/~mannari/>



▲万成石をPRする帽子やジャンパー、パーカーなど

◀左から本誌連載でお世話になった高橋健太さん、高橋社長、高橋専務



(有)武田石材が採掘している万成石の丁場



事務所前には万成石（自然石）のお墓が置かれ、事務所の隣が応接室。応接室の玄関横には、仕上げの異なる万成石のサンプルが、センスよく張られている



本文中に登場する、昨年7月に同社で建立した万成石（自然石）のお墓。お客様との打ち合わせは、10回以上おこなった