

VOICE みんなの声

今回は、「店舗活性・店舗美化に対する取り組み、実践したこと、したいこと」と「来店が少なくなる時期に受注獲得のためにできること」の2つのテーマに、皆さんからご意見を頂きました。
(順不同)

テーマ①「店舗活性・店舗美化に対する取り組み、実践したこと、したいこと」

矢板本部

今年の夏は猛暑と言われ、店舗内の樹木もかなりのストレスを受けていた様子ですが、画像のツツジはそれに耐えて枝葉を伸ばしました。また、鉢替えをした接客ルームのベンジャミンの葉も濃くなり葉数も増加しましたので、今回はそれらの剪定を行いました。来る冬のシーズンに備えて、元気な姿をお客様にも見て頂き、来店時の接客から受注への後押し効果となる期待をしています。には研磨除去法で対応する予定。



No.01

水戸西本部

今年の強力な台風の影響で駐車場のトタン壁が破壊されてしまったので、修復工事を現在行っており、和型の展示場壁が経年劣化したベニア板壁からトタン壁に新調して頂きました。展示場の美観がとてよくなったので、トタン壁が錆等で汚れないよう日々目を配って清掃に取り組んでいきます。展示場の花壇等を夏・秋の花から冬の花に植え替えを行いました。今年もう終わりなので、計画を立て大掃除の準備に取り組みしたいと思います。



会津本部

展示場のベンキの塗り直しを行いました。雪と氷で剥がれてしまう為、また来春塗り直しが必要となってしまいます…。今年はプランターを増やし沢山の花を咲かせたのですが、寒くなり枯れてしまったので、撤去しました。



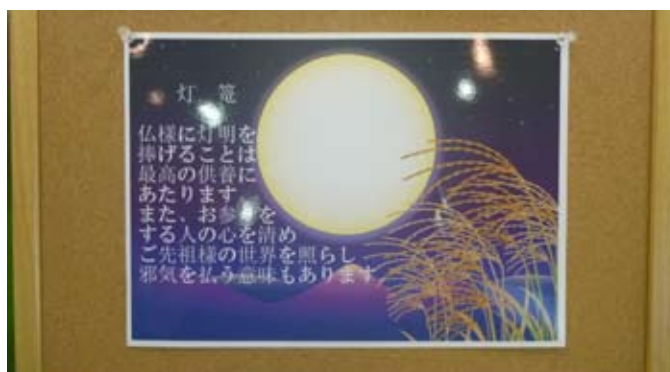
No.02

東金本部

お疲れさまです。朝夕の寒さも増してき、展示場の寒椿や山茶花も綺麗に咲き始めました。日中は日当たりが良いせいか芝墓地エリアに植えたサマーインパチェンスもまだまだ元気に咲いています。次に植える寒さに強い花をただ今考え中です。



以前、地蔵展示スペースへ設置した説明POPですが、灯籠と墓誌の展示スペースにも追加で作成してみました。ご来店されるお客様の目に留まりご興味を持っていただけたらと思います。



成田営業所

展示場外、国道沿い路肩のコケの除去を行いました。かなり成長(?)しており、除去したコケの重さには指定ゴミ袋も破けそうなくらいでした。



No.03

つくば本部

年末に向けて、修理等の指摘を受けた所や以前より気になっていた所等を重点的にやりました。

(商談室: 寄植え作成等 植物の交換)



観音像下 ツツジの剪定



(商談室: 寄植え作成等 植物の交換)



また、11/21~数日、岡野課長(万屋太郎)に来店頂き冬空中 展示場全体を高圧洗浄して頂いています。



もっと写真を掲載したいのですが。。。
本当にキレイになりました。

No.04

小山営業所

今年最後の店舗植栽の剪定と、玉竜の移植を実施いたしました。



小美玉本部

お疲れ様です。震災以降、事務所の中に多様な虫が現れるようになり、特にダンゴムシ・ワラジムシと小さな蜘蛛が目立ち、朝になると死骸や蜘蛛の食べ残しなのか、蜘蛛の巣のようなものの下に細かい米粒状の何かがたくさん落ちている状況が年々酷くなりつつありました。一大決心で事務所の周りに庭害虫用の薬剤を撒き、事務所内に入れないように、地震で出来た小さな隙間をパテ埋めし、商談室と社員用の出入口のドア下部分に隙間が出来ないように隙間テープを施してシャットアウトし、更にいつも蜘蛛の食べ残しみたいなものが見つかる場所数箇所の周辺に蜘蛛除けスプレーを散布、通り道らしいところにも散布したら、外では尋常じゃない数のダンゴムシ類の死骸が出ましたが、事務所内の虫類はほとんど見受けられなくなりました。多少は仕方ないんですけどね。

他には、数年前に購入したポインセチアが、今年も赤くなり始め花の蕾も持っていて、カランコエも蕾が出来始めました。数週間前にはオープン時からあるドラセナが開花し、しばらく甘い香りを漂わせていました。約10年で2回目の開花です。3月にはランも開花しました。多分、10年で初めての開花だと思います。面倒見てあげると、植物は結構応えてくれますね。



咲かせるのが難しいランの花



3〜4年元気に色づくポインセチア



めずらしいドラセナの花

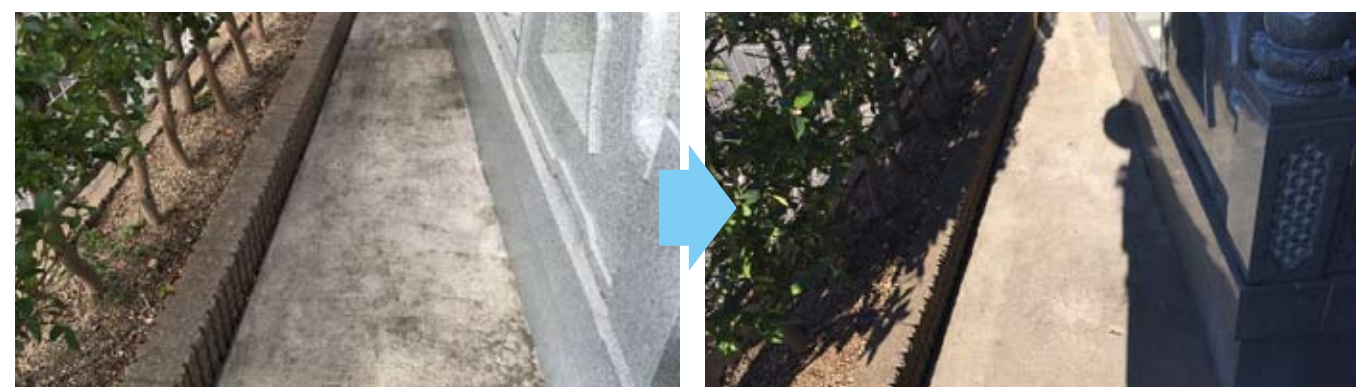
No.05

日立本部

展示場にある、ベンチ・物置台?が現在活用されていないのでベンチであれば、ご家族でいらした時にご年配の方が一緒にずっと立っていることはなかなか大変なことだと思いますので、近くで座って待ってられるように外柵セットの近くに移動したいと考えています。

北茨城営業所

北茨城営業所は、今月は展示場高圧洗浄を重点的に二度実施しました。又、植え込みの剪定は、伸びきる前にまめに行っております。



水戸東本部

お疲れ様です。先月はピリ砂利敷きを行い展示場が明るくなり今月は展示場の外柵セットの土間のペンキ塗りを行いました。展示場全体が綺麗で明るくなりますので今後も順番にペンキの塗り替えを行いお客様をお迎えしたいと思います。



No.06

鞍掛山営業所

入り口に段差がありお年寄りが来店の際足元が危ないように手すりを取り付けました。これでお年寄りが来店しても安心です。又入り口の花も季節の花に取り替えました。展示場の土間のペイント剥がれの補修を行い見栄えが良くなりました。



B/C各部門も事務所の美化に努めております

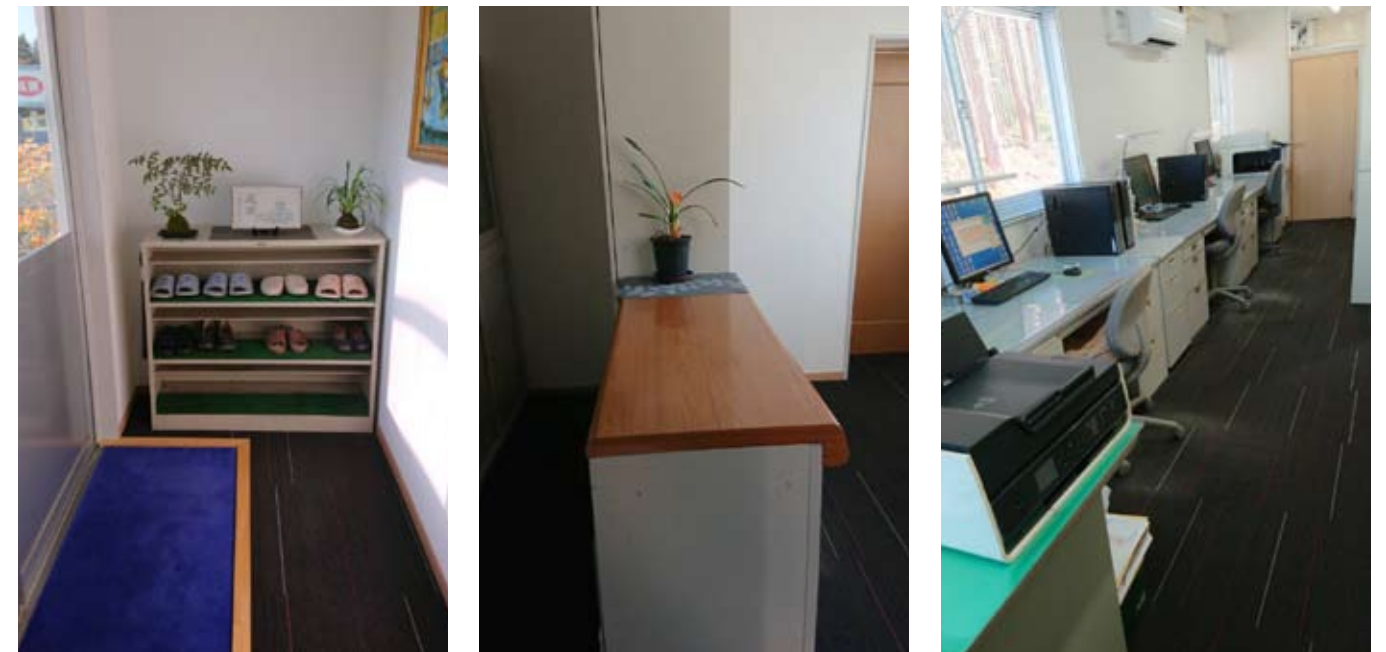
各店舗だけでなく、経理総務課やサポート事業部、よろずや太郎も日々社内の美化活動に努めております。

サポート事業部



No.07

経理総務課



よろずや太郎



No.08

テーマ②「来店が少なくなる時期に受注獲得のためにできること」

水戸西本部

墓地管理者への挨拶廻りと情報収集をベースに、紹介案件の可能性あるお客様へのアプローチを行います。意外と紹介をして頂けるケースが多いので、可能性あるお客様には積極的に連絡を取る様にしています。また、墓地管理者にも、紹介とまではいきませんが、現状把握と情報を聞き出せる事があるので、挨拶や連絡をとる様にしています。あと、意外と忘れがちなご近所さんや、家族・親戚等の仕事関係者など、まだどこに情報が転がっているか分からないので、名刺やチラシ等を渡すように心掛けています。場所や地域柄にもよりますが、個人的には、お寺廻りや過去未契約案件の掘り起こしをするよりは、効率的で良い結果に直結できていると思います。（佐々木所長）

矢板本部

常々意識すべき課題だが、効率の良い仕事運びへの転換、営業の生産性の再検証として商品説明や提案内容に於いて、お客様のニーズを的確に捉える事が重要との認識
真に必要な情報・知識をお客様に伝えて余計な（不要な）説明や解説をしない
（自分は如何に知識や経験が豊富である事を必要以上にアピールするのは、お客様にとっては逆効果である場合が多い）
（長々とする商品説明等は、肝心な事が拡散されてしまい、その時は一応理解しても、お客様は一度家に帰ると忘れてしまうパターンとなり、その結果再度の問合わせを受ける事態となる）（百聞は一見に如かず、専門用語交じりの長々とした説明より視覚化できる資料の提供とそれに沿った説明）（駒場所長代理）

東金本部

今まで来店され、中長期になったお客様に対して 来年の消費税増税や石材費の高騰、中国の件費値上げ等、今年中の購買意欲につながる様、取りこぼしたお客に再アプローチをかけ1件でも多くの受注につながる様に追客していきます。（中川所長）

会津本部

これからの時期は会津店では、雪かきの毎日となり、来店はほぼ見込めない状態となりますので、来春に向けての営業活動となります。既存来客者の見直しのテレコール等で顧客の底上げに努めます。また各クライアントへは更なる紹介を期待して、担当者への繋がりを強化して行きたいと思います。（小笠原所長代理）

成田営業所

未契約になっている顧客の掘り起こしをして、売上げに繋がりたいと考えております。（増税前と平成最後の建墓、又は新元号の建墓を話の文句に使用してみようと思っています。）（岩佐所長）

つくば本部

皆さんにも、前は建墓のお客様を紹介していただいたのに最近はこちらでご無沙汰だなあといったお寺はないでしょうか。私の場合、とくに取手展示場がなくなったため、取手近郊の寺院に何件かそういったお寺があります。なるべく近くに行った時などに顔を出して「建墓の話があったときにチラッとでも思い出してください」とチラシや名刺を置いてくるようにするなど嫌味にならない営業を心がけています。（門脇所長代理）

No.09

小山営業所

あっという間に今期も終盤を迎えます。日も短くなり、来場者も期待できない時期です。「事件は会議室で…」刑事ドラマじゃありませんが、工事立ち合いはもちろんですが、出会いを求めて、近隣のお寺（墓所）にまめに足を運んでみようと思います。（松本所長）

日立本部

ここ数年にわたり実践していることは、建墓後のお付き合いを複数の方としております。お付き合いといっても電話で会話することが主ですが、別件で近くにいった際には自宅へ訪問、お墓参りをすることもあります。ご紹介頂戴という厭らしい気持ちが前提にありますが、10月は4件（700万円超）ご紹介をいただき成約となりました。助かりました…感謝感謝です。おそろく苦しい時の特効薬ではなく、地道な努力を継続するしかないと思いますが、皆でアイデアを持ち寄り、個人的に行うべきか組織的に行うべきか議論する必要があると考えています。（高橋所長）

小美玉本部

お疲れ様です。今年も残り僅かとなってしまいました。今季後半は来店に期待するも空振りに終わってしまいました。来店が減ると低迷をしてしまう悪循環を改めて痛感いたしています。来店が無い状況においては、過去の中長期の案件顧客の状況確認と掘り起こし活動が即効性があるかと思います。また、提携先（セレモニー関連）の担当キーマンと信頼関係を築き情報交換・紹介と繋がる活動が出来たらと考えています。過去にも取り組んでいる新規顧客獲得活動ですが、なかなか結果が出ません。継続的な活動が不可欠な中、自身が何を優先し効率よく顧客情報獲得、紹介頂けるか考えていきたいと思います。（叶野所長）

北茨城営業所

年末の受注は、大変難しいです。急ぎの彼岸前納品とかに限定されてしまいます。対策は、「増税前」というキーワードを活用し、積極的に推し進めるしかないと思います。又、古い展示外柵を処分価格で売り切る、長期客の掘り起こし等皆さん行っている事になりますが、着実に実行することだと考えます。（江橋所長）

水戸東本部

お疲れ様です。これから益々寒さが厳しくなりお客様も外出を控えてしまい来店率も低下してきます。今後は極力日中の気温が暖かい時間帯は店舗待機して接客を行い提案に繋がれるように努めていきます。また社内業務に於いては過去のアンケートの掘り起こしをおこない再アプローチして再提案に繋がるようにTEL、DM等出来ることを尽くしていきます。（赤須所長）

鞍掛山営業所

この時期は来年の春とか先の長い人が多いです。お客様の話をよく聞き適切なアドバイスをしていきます。そして付加価値を出来るだけ多く用意しておきます。お客様の得になることを説明し（最終の開眼式の流れまで説明します。）営業の言葉や態度。雰囲気も付加価値になりますのでお客様に安心感もたせるようにしております。チラシ効果を上げる為期間延長のPOP作成しました。（寺門所長）

今回のテーマは、①「店舗活性・店舗美化に対する取り組み、実践したこと、したいこと」、②「今年度の反省と来年度の抱負」以上2つのテーマについて、12/21必着で王常務あてに提出してください。なお、各部署とも原則として「写真2点」を添付してください。

No.10