

「お墓探しナビ」 お客様によりそった接客を

こんにちは、「日本墓石店百選」 「お墓探しナビ」お客様窓口担当の田中でございます。現在「お墓探しナビ」は二〇〇〇箇所以上の墓地情報を掲載しており、日々お客様からのお問い合わせやご相談を受けております。三年目に突入しましたが、この度さらなるサービスの品質向上を目指すため、初心に返り、お客様の接客という部分を重きに置いて、「接客の行動規範」を新たに定めました。この行動規範をオフィスに貼り日々目にする事で、接客する際の意識づけをするという目的があります。たとえ案内やご紹介に繋がらないお電話でも、全てのお客様へ親身になってご対応する意識を持つことで、「お墓探しナビ」がご相談しやすいサービスとしてお客様に認知していただけるようになりますと考えております。

接客の行動規範 宣言

- 一、お客様の接客は何よりも最優先で行います。
- 一、お客様にはしっかりとヒアリングをして、条件に合う墓地情報をご提供します。
- 一、曖昧な回答や不確かな回答は絶対に行いません。正確な情報だけをご提供します。
- 一、請求された資料はどこよりも速くお届けします。
- 一、お客様と石材店の間に入って接客をします。
- 一、お客様を少しでも元気にし「ありがとう」を大切にします。
- 一、お客様が「問い合わせで良かった」と思い、また電話をしたくなる接客対応をします。

弊社から資料をご郵送します！

接客に重きを置く一環として、これまで各墓石店様にご対応をお願いしておりましたお客様への資料のご郵送を、この度、弊社から行うことになりました。こちら目的といたしましては①お客様への迅速な資料送付を行える。②請求先（お墓探しナビ）から資料が届くことで、お客様は安心してご検討ができる。③「お墓探しナビ」とお客様で墓地検討を進めたいというご意向のある状態でのご紹介ができる。となっており、墓石店様へ見込みのある状態でのご紹介ができる。となっております。インターネットからお問い合わせは、見込みの高さが見極めにくいことが多いです。そこで、資料郵送の段階まで私たちが受け持つことで、墓石店様のご負担も少しでも減らせることができると考えております。今後ともお客様によりそった「お墓探しナビ」として、スタッフ一同日々サービス向上に努めて参りますので、今後とも御指導御鞭撻の程お願いいたします。（田中 彩友美）

◆第一回百選ページ お問い合わせ実情集

＊石重 新谷石材株式会社様（京都府）  
 ◆自社ホームページ：未所有 ◆百選ページ状況：「京都 字彫り」検索一位、「会社名」「社長名」で上位化 ◆お問い合わせ：京都市内で数少ない字彫りを専門とする石重新谷石材株式会社様の百選

ページは、インターネット検索において「京都 字彫り」検索時の一位を獲得しており、京都府内のお客様から戒名の追加彫りのお問い合わせを数件頂戴いたしました。

◆新谷様「墓石への彫刻と言え、お戒名の追加彫刻が主になります。百選様よりお客様からお問い合わせを二件頂きました。京都市内の寺墓地は、出入り業者の縛りも多くご希望に添えないことも多々あります。また、京都といえども北の舞鶴・福知山方面へは価格の事も有り、市内の業者はなかなか出向けません。とは言え、お客様からお問い合わせを頂けることは大変有難いことです。弊社で施工は無理でも、出来る限りお客様の要望に添える様、地域の石材店をご紹介したり、アドバイスさせて頂くよう心掛けております。」

＊有 限 会 社 富 士 光 様（東京都）  
 ◆自社ホームページ：未所有 ◆百選ページ状況：「会社名」「社長名」で上位化 ◆お問い合わせ：既に富士光様でお墓をご依頼されていたお客様のお母様からお問い合わせがあり、インターネットで会社名を検索したところ百選ページに辿りつきお電話をいただきました。状況をお伺いし、富士光様に娘様へのご連絡をお願いして一件落着。富士光様はホームページを未所有でいらつしやるので、あらゆるお客様の相談にも対応できるように弊社でできる限りの準備をさせていただいております。このように「百選」でもお客様によりそった接客を心がけています。特に「百選」では墓石店様へのお問い合わせが多く、私たちは皆様のことを存じている分、柔軟なご対応が可能となっております。（中村 裕貴）

日本石材工業新聞様に広告出稿いたしました



▲4月15日号



▼7月5日号

「日本墓石店100選」では今後、お客様の「集客」と併せて業界内での認知度向上を目的として、積極的な広告活動も展開していく予定でございます。その一環として日本石材工業新聞様への広告出稿をこれまでに2回行いました。お陰様で「新聞広告を見て…」とのお問い合わせを何回か頂戴しております。2回目となった7/5号においては、先の「100選 懇親会@新大阪」での集合写真を広告写真に採用させていただきました。日本石材工業新聞様へは今後も出稿を行っていく予定で、ご協賛をいただいた企業様を優先的に広告に使用させていただきます。皆さまの日頃のご愛顧に感謝し、広告活動につきまして引き続き何卒ご理解ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。（中村 裕貴）

編集後記

お盆も間近で大変お忙しいかと存じますが、皆様いかがお過ごしでしょうか？7月様々なニュースがある中で、一番話題を集めたものはやはり「Yahoo!エンディング」サービス開始ではないでしょうか。「Yahoo!エンディング」は7/14（月）にプレスリリースされたヤフー株式会社様と株式会社鎌倉新書様が協力し提供する総合ポータルサービスです。メディアでも話題になり、（賛否両論ありますが、、、）今後、終活が本格的にインターネット上で進んでいくことを見込んでYahoo!が動き始めたかたちです。皆さまは、今回のこの新サービスについてどのように考えられているでしょうか？日本墓石店100選としては、競合であり、脅威ではございますが、墓石店のブランディングが出来るのは弊社のみと自負しております。「お墓探しナビ」との棲み分けをしっかりと行い、より皆さまにご活用いただけるよう、今後ともサービスの向上に努めて参ります。（菊池 康之）