

## 講演「生き残る石材店戦略」

埼玉県支部では、『顧客満足の見える化で売上アップ』という演題で、顧客満足推進委員会能島孝志委員長の講演会を開催しました。

支部総会後の講演会ということで、支部会員に向けて本部事業の一端を知ってもらいたいという趣旨に沿って、昨年発足した顧客満足推進委員会の活動と現在の取り組みを中心にお話いただきました。実際の講演はとても素晴らしいもので、内容はもちろんテンポの良さや伝わってくる熱意は、流石と言うしかありません。一時間弱という短い時間しかとれず、今回の講演のためにご用意いただいた66枚のスライドをプレゼンしていただくには、最低90分は欲しい内容でした。

講演の構成は、顧客満足(CS)とは何かについて、顧客満足無縁の時代からなぜいま顧客満足が必要なのかを考え、顧客満足見える化の実践としてのCS委員会の事業(石産協オリジナルニュースレター「いしずえ」の活用・石産協オリジナル年賀はがき)をご紹介いただきました。また、今後の取り組み(石材店向け「セミナー用キット」・消費者向け「石の見本帳」)についてもご披露いただきました。

委員会活動の紹介に加え、今回の講演では、顧客満足経営を日々実践されている能島委員長の日頃の墓石販売の仕方を時間が許す範囲でご教授いただきたいとお願いしていました。以前より、能島さんのご商売のやり方は、私たちの仕事にいろいろなヒントをもらえると感じ、機会があれば講師をお願いしたいと思っていました。

その具体的内容は、ぜひ能島委員長のご講演を受け、実際に聞いてほしいと思います。そして最後に、いまの時代は「満足できるお墓」だけではダメで、プラスαが必要。そのプラスαが「顧客満足」である。顧客を満足させるためには顧客を感動させなければならない!とまとめられました。

受講した支部会員の100%から、「今回の講演はよかったね!」と言ってもらえ、お願いして本当に良かったと感じております。

