知恵キラリ

キラッとひかる 企業の知恵を、人を、地域

石を通じて人と人とを繋ぐ

7代目河波忠兵衛さん（右）と娘の舞さん

コストやサービスの"見える化"で安心して購入できる仕組みづくり

お墓を買いたいが、「値段はどれくらいか？」「どんな形を選べばいいか？」など、不安や疑問を抱えているお客様も少なくない。「店に来てもらって、コミュニケーションできる仕組みづくりを」と7代目の河波忠兵衛さん。お墓ディレクターや終活カウンセラーの資格を持ったスタッフが、オープンで明るい店内でお客様の要望に耳を傾けるカウンセリングサービスに力を注いでいる。

お墓の購入には、墓石のほかにも、花筒等の付属品、墓石文字の彫刻、基礎工事など様々な費用が発生する。同社では、施工に必要な費用を全て記載し、追加料金が発生しない見積もりを心がけている。また、業界に先駆けて3Dプリンターを導入。お客様が思い描くイメージを立体模型で提示し、お墓の形はもちろん、納骨の方法まで分かりやすく説明している。様々な情報を「見える化」することで、誰もが納得できる透明性のある提案が可能となった。

株式会社河波忠兵衛

代表者／河波 忠兵衛
住所／京都市伏見区醍醐鍵尾町 11-2
TEL／075-572-8888
http://www.148chubee.com/

事業内容／様々なお墓の製造・販売、施工をはじめ、お墓のアフターメンテナンスやクリーニング、墓じまいのサポート事業などにも取り組んでいる。

お客様の困り事を拾い上げ継続的な受注に結びつける

「お墓を販売した後の付き合いを大切にしたい」と河波さん。墓石の傾き等を10年間無償で修理する長期保証書や石材の産地証明書を独自に発行しているほか、必要に応じてメンテナンスやクリーニングなどのアフターサービスも提供している。お墓は決して安い買物ではないが、「ここでなら最後まで面倒を見てくれる」という安心感が、多くのお客様に選ばれる要因の一つになっている。

最近では、少子化・核家族化の影響で、管理が難しくなったお墓を整理する「墓じまい」を希望される方が増えている。こうした時代ニーズに応えて、墓石の引き取りはもちろん、新たな供養先の紹介や改葬に必要な法的手続きまでサポートする取り組みを始めた。お墓に関するお困り事をワンストップで解決するサービスの提供で、「お墓を建てる」こと以外の需要を掘り起こし、新たなお客様の開拓につなげる。

3Dプリンターで作成した立体模型

保証書や産地証明書を独自に発行している

オリジナルブランドの累宝塔の小型サンプル

将来の事業承継を見据え強みを磨くヒントを模索

「知恵の経営」報告書は、娘の舞さんが中心となって作成した。当初は、事業承継の参考になればと始めた取り組みだが、「241年間の歴史を振り返る中で分からないことも多く、社長や先輩社員と会社の将来について話をする機会が増えた」と振り返る。自社の強みを深掘りすることで、墓じまいのサポート事業や意匠性の高いデザイン墓の提案など、これから伸ばしていくべき方向性がはっきりと見えてきた。

時代に合わせて、サービスの在り方や考え方に創意工夫を凝らし、お客様の心をつかんできた河波忠兵衛。私たちが親しんできたお墓文化を次代に紡いでいくために、今日もまた新たな知恵が生まれようとしている。

知恵のポイント 解説!!!

★ Point.1 お客様目線のサービス

徹底したお客様目線でサービスを実践。価格やオプションの有無など、これまで見えにくかった情報を開示し共有して、お客様の不安を取り除く。店の敷居を低くすることで、地域のお墓の相談拠点に。

★ Point.2 常識にとらわれない商品提供

伝統的な和墓をはじめ、意匠性の高いオーダーメイドのデザイン墓、また地震などの揺れに強いオリジナルブランドの累宝塔を販売。今までの墓の常識にこだわらず、時代に応じた商品提供で市場を開拓。

★ Point.3 第二、第三の事業の柱を確立

傷んだ墓石や付属品のメンテナンス、墓じまいの相談などもサポート。核となるお墓の販売に加え、その周りに埋もれている困り事を掘り起こすことで、新たな柱となるビジネスの確立を目指す。

応援します! 経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談にお応えします。
【相談無料】TEL.075-212-6470
中小企業経営支援センター知恵産業推進室