

スタッフの声

わくわく体験工房が終了し、私たち原鉄スタッフも多くのわくわくを感じることができました。皆様への感謝の気持ち、今後の課題等含め、スタッフからの声をお届けします。

私自身が一番うれしかったのは、体験工房に参加したお客様が笑顔で帰っていく姿を見られたことです。

お客様誰もが、子供のような笑顔になれる。そんな時間を、お客様と私たち原鉄社員と一緒に共有できる喜び。その喜びが原鉄の社員一人ひとりの笑顔に現れていました。こうした笑顔の積み重ねが、お客様との「絆づくり」に繋がっていく。そんなことが、やっとわかった2011年の体験工房でした。また、2012年も、よりバージョンアップさせて、お客様と原鉄社員の「笑顔」が見られるようにしたいと思います。

原 茂



「小型機械修理無料相談会」「小型車両系特別教育」に足を運んで頂いたり、受講をきっかけに「わくわく体験工房」へ参加して頂いたお客様もたくさんいらっしゃいました。予約のリストを見ながら「あっ!〇〇さん、予約してくれただんだ!」と社員同士で話をしながら、会場でそのお客様に会えることを楽しみに準備をさせて頂きました。

きっかけはイベントばかりではありませんが、永くお付き合いさせてもらえるお店であり会社となれる様がんばりたいと思います。

業務部・朝日 克之



体験工房を終えてみて、私自身、気軽にお客様と話ができるようになりました。

この企画を初めて行った時と比べると、お客様の表情や接する態度がとて柔らくなかったこと、原鉄の社員も、お客様にとても柔らかく自然に対応ができようになったこと、何よりもお互いが楽しんでる姿を見ることができました。

今後、この企画がワンパターンにならないように、常にプロからセミプロまで楽しめる新しい企画や、初めての方々にとってもきっかけ作りになるような様々な企画が必要だと思います。

今後お客様との「絆」作りができる企画を考え、失敗を恐れず、まず実行していきたいと思います。

原 誠



お客様一人ひとりが、一生懸命体験されていた時の姿が今でも目に浮かびます。

チェンソーの目立て、薪割り、バックホーの試乗体験等に真剣に取り組んでくださったこと、又、溶接工房・木工工房では、はじめて使用する工具なのに夢中になり工作をし、出来上がったときの何とも言えない笑顔が忘れられません。

帰られるときには、「良い体験をさせてもらい有難うございました。また来ます。」と言って下さり、本当に体験会を開催して良かったと思いました。

物知り勝っちゃんこと 熊谷 勝彦



まずは、全営業所実施でき、又、地元のお客様に原鉄という会社を多少でも知っていただけた事を、うれしく思います。この体験工房は、お客様に、どうしたら来ていただけるのか。皆様が何を求めていらっしゃるのか。などを社内で検討し、手作りで実施した企画でした。

私はお客様との対話を主に全会場に参加致しました。やはり一番は、建設会社じゃない私たちも相手にしてくれるんだ・・・とか、大きな重機を貸しているだけの会社だと思ってた・・・など。「あまり自分とは縁がない会社だと思っていた。」という声を多く聞きました。これを機会に、もっと皆様と深く関わりたい・当てにされたい、困った時の原鉄になりたい・・・そんな事を思いました。

皆様との関係は、やはり一個人からのスタートだと思います。私に対応させて頂いたお客様は、私が原鉄の顔であり、私の対応が原鉄の対応だと思われると思います。

社員は個人個人、能力は違いますが、お客様に満足していただける様、もっとお客様を知り、学び、お互いに『わくわく』を共有したいと思います。体験工房を通じ、たくさんの笑顔をいただきました。それと同時にたくさんの要望もいただきました。

「ホームセンターは修理も機械の事も全然知らない・・・できない・・・もう原鉄でしか買わない!!!」なんて言って頂けるお客様まで出来ました。本当にうれしい限りです。

原鉄のファンを作る事・・・それは私たちがお客様のファンになる事。もっと皆様に関われる様、社員一同『わくわく』して皆様のご来店をお待ちしたいと思います。

営業部・長谷川 英範



東濃営業所・桐林営業所の体験工房を経て感じたことは、新しいお客様との出会いがあり、お客様の笑顔を見るのが出来、とても嬉しかったです。

薪割りの実演や、特に人気のあったチェーンソーの目立アを終了して実際に丸太を切ったお客様の嬉しそうな顔は今でも忘れられない。

やはり、お客様が喜ぶ顔を見るのは冥利につき、非常に新鮮な感じはしました。一方で、その嬉しそうな顔をどうすればもっと多く見ることが出来るかが、今後の大きな課題であり、そこから目をそらさず、商人の原点である部分を追求していく必要性はあると思います。

飯田/東濃・南島 洋一



体験工房を振り返ってみて、お客様に楽しんでもらえた分、自分も楽しめたように思います。私は鉄で遊ぼうコーナーを担当させていただきました。普段は机に座って仕事をする事が多く、当然溶接なんてやったことがなく、ただただ不安でした。まずは私自身が体験することから始めました。実際に体験してみると、最初は怖くて仕方ありませんでしたが、少し慣れてくると、もっとやりたい!と思えるようになりました。お客様からも、「できるか不安だったけど、やってみると楽しい!」という声をいただきました。今回の体験工房では、園芸用品やDIY関係の商品も数多く販売しました。飯田営業所のショップにも取り入れていきたいと思っています。

そして、もっと気軽に入れるお店を作らないといけないと感じました。

飯田・澤田 麻紀子



体験工房は、開催側にいる私にとって、実は『初めて作った』『初めてやってみた』ことが多い企画でした。

使い方は分かっているものの、不器用で面倒くさがりな私には、その機械で“何かを作ろう”と思うこともありませんでした。当社の取引業者にはその道のプロの会社が多く、何かあったら頼めばいいやなんて思っていました。(頼むお金はありませんが...)しかし、体験工房で楽しそうに作っているお客様に触発されて、自分で作ってみると...けっこう楽しい!! 出来上がりはひどいものでしたが、それはそれで愛着もありましたし、次こそはもっと上手に作ろうと密かに燃えています。

この楽しみを一人でも多くの方に伝えることができるよう、またさらに楽しんでいただけるよう努力していきたいと思っています。

駒ヶ根・松下 真也



まずは、来所して下さったお客様に感謝したいです。そして、イベントに参加して頂き、笑顔で、そして真顔で楽しんで頂いた事に安堵しております。これからは、これをきっかけにイベント以外で、気さくに立ち寄って頂けるお店作りが私たちの課題だと思っています。ですので、逆に来所されたお客様から、どんどんご意見やご感想を頂いて、お客様に育てて頂くお店になればいいなと思っています。

ありがとうございました。またのご来所お待ちしております。

松本・星山 宏彰



原鉄に入社後、初めての体験イベントでしたが、来店していただいたお客様と色々なお話をさせていただき、今までの原鉄のイメージや、こうしたい、こういう時に利用したい、利用しているなど、貴重な意見もいただきました。

また、その後お会いしたお客様に「また来たよ」「参加してみたらやすくなった」と言われると、とても嬉しく思いました。そして、いいご縁が出来たのではないかと思います。この縁を大事に、そして、途切れる事がないように、松本営業所のショップ店長として様々な情報を発信していけたらと思っています。

松本・榎本 真美絵



体験会でうれしかった事は、チェーンソーの整備・目立アの講習や、バックホーの掘削体験などで、もの凄く真剣に一生懸命に私の説明を聞いていただき、作業へ取り組んでもらえたことです。

そして終わった後に、「すごく勉強になった」や、「いい体験が出来た、ありがとう」などの言葉を掛けていただき本当にうれしかったし、やって良かったと思えました。こちらの勉強不足で、説明等が不十分になり、ご迷惑を掛けてしまったので、私ももっと勉強をしなければいけないと思えました。来年の体験工房ではステップアップした自分を見せたいです。

駒ヶ根・林 清次



安曇野の体験工房は、日々利用していただいているお客様の来場が非常に多く、今後は接客対応などしっかりがんばっていききたいと思います。

安曇野・合津 慎一



今回は、白馬営業所でチェーンソーコーナーを、他営業所では溶接コーナーを担当しました。私も未熟だった為に、お客様に心配をかけてしまう事も多々ありました。そんな私にも「ありがとう」というお声をかけていただいて、本当に嬉しかったです。

通常業務の「ありがとう」とはまた違った感じがして、何か特別な「ありがとう」に感じました。来年には、お客様の前で戸惑うことなく、自信を持って向き合いたいと思います。

白馬・久我 龍馬



今年の体験工房は、安曇野・白馬・松本会場に参加させていただきました。自分が参加した中では最初の会場だったことと、普段から自分が在籍している営業所が会場だったこともあり、安曇野会場では来場して下さったお客様と交流する余裕やイベントスタッフとして今回の企画をワクワクしながら盛り上げるところまで達しないまま2日間が終わってしまいました。

白馬会場では大雨の中、ショップの品数とバリエーションの多さに感心しながら、商品の販売と受付を担当させていただきました。来店されたお客様から、レンタル・販売・修理などのお話をさせていただくと、「たまげた!こんなにいろいろな事をやってる会社とは知らなかった」「知れてよかった」「来た価値があった」との声を沢山聞きました。

松本会場でも、商品の販売を担当させていただきましたが、一人の奥様がサン・サン・サンの商品に興味を持っていただいて(最後の方の会場だったので、品数が少なかったのがとても残念でした。)、午前午後と来場され、娘さんまで呼んでくださいました。ご主人からも利用できることがたくさんありそうと喜んで頂きました。

ひとつひとつあげたらきりがありませんが、松本営業所ショップも小さいながらも、かわいくきれいに陳列されていて、女性も利用したくなる店の雰囲気感に感心しました。

体験工房に来られた30代のご夫婦が軽トラックと薪割り機をレンタルして下さり、返却して夕方帰られるとき、物凄く疲れている様子でしたが、「何気なく体験工房に来てみたことで、こんなに助けられてラッキーだった。ありがたかった。」と、ご夫婦で口をそろえておっしゃって帰っていかれました。その後、2回ほどレンタルをご利用いただきましたが、毎回同じようにおっしゃいます。感謝されてうれしかったのと同時に、このご夫婦と同じように、原鉄を利用したらとても有益に感じてくれるお客様がまだまだいるはずだと実感しました。今回の体験工房で得たこと、感じたことを生かし、お客様により有益となる接客、対応を心掛けていきたいと思ひます。 **安曇野・寺嶋 由美子**



記録を撮る際にファインダー越しに、それぞれの体験される方の笑顔や満足顔、真剣な眼差しがみれました。

・チェンソー体験での社員と参加者の一体感
・溶接、木工体験での参加者の笑顔
・掘削体験での悪戦苦闘しながら操作している各拠点の社員のみなさん、一緒に頑張って楽しんで対応している姿もとても良かったと思ひました。

営業企画・花崎 裕章



今年は、安曇野・白馬・松本の3会場に参加させていただきました。一番印象に残ったのは、チェンソー体験の参加者の方の真剣で一生懸命な姿です。もちろん教える側も一生懸命。営業所の机で私の正面に座っている某課長が、仕事が終わった後も、一生懸命頭を悩ませていましたが、その甲斐あってか大成功のチェンソー体験となりました。

体験工房の後、お客様の来店も増え、レンタルを利用していただくことも増えてきました。機械の説明や安全対策等しっかり対応できるように検討していきたいと思ひます。

体験工房でのお客様の真剣な姿を見ると、我々も普段から頑張らねば。と改めて思ひました。

白馬・伊藤 秀樹



体験工房を振り返り感じたことは、毎回参加者が増えて、各体験コーナーへの予約が埋まるようになり、この企画がお客様に求められていると実感できたことです。

参加者の方々が楽しみながら真剣に取り組まれ、「参加してよかった」「また参加したい」と言っていただくと、うれしく思ひます。

これまで一部の業界の方々しか出入りが無い営業所でしたが、体験工房をきっかけに、一般の方が来店されることで、お客様を迎えるという気遣いが出来ていないところがわかりました。

例えば、来客用の駐車場、営業時間の掲示、レンタル価格など店として当たり前のことが出来ていないことに気づくことが出来ました。お客様が何に困っていて、どんなことに興味をもたれているのか、少しずつですがわかってきた気がします。これから私たちはさらに何が出来るのか考え、内容もマンネリにならないよう、工夫を重ね、一人でも多くの方に参加していただき、満足していただけるよう努力していきたいと思ひます。

東濃・竹口 友行



普段は事務所の中で机に向かい、座りっぱなしなので、こういうイベントでお客様とふれあうことが出来て、すごく有意義だったと思ひます。

参加した会場では、溶接コーナーを担当させていただきました。私も最初は鉄を切ったり、溶接したりしたことがなかったので、火の粉が飛んだときはびっくりしましたが、実際に体験してみても、どんなところに気をつけなければならないかがわかりました。

超初心者の方が教えるのは少し抵抗がありましたが、お客様と同じ目線で話げできたことお客様との距離を少し縮めることができた体験工房でした。

営業企画・西澤 美乃里



ありがとうございました!!

私は「チェンソーを学ぼう」と「薪割り体験」を体験工房の全会場にて担当しました。

正直、去年もそうでしたが、お客様とお話することが苦手で、ましてや説明までするとなると、「きちんと伝わったのだろうか?」といつも不安でした。

でも最後に「ありがとう。メンテナンスの必要性が分かったよ」と、声をかけていただき非常にありがたかったです。

来年は、さらに、もっと分かりやすく説明できるよう進化したいと思います。

また、どこかの会場でお会いできるのを楽しみにしています。

白馬・伊藤 信貴



まだまだ寒さの厳しい3月、伊那営業所から始まり、夏の暑い日差しが感じられる6月の木曾営業所までの4ヶ月、体験工房の各会場で多くのお客様とふれあうことができました。私にとって、とても充実した4ヶ月でした。

この体験工房を振り返り、一番嬉しかったことは、お客様の「楽しかった!」という声を多く聞くことができたこと、そしてたくさんの笑顔を見られたことです。

来場されたお客様の中には、昨年までの、げんき祭りや体験広場、修理相談会や、小型車両系特別教育、そして日々レンタル等で、何回も原鉄へ関わりを持っていただいているお客様も多く、受付でお名前をお呼びすると、とてもいい笑顔で答えていただき、私たち原鉄との関わりを、また一つ増やしていただけたことに感謝の気持ちでいっぱいでした。私もお客様の顔を見て、自然と笑顔になっていた気がします。

初めて来場されたお客様からは、「私たちとは縁が無い会社だと思っていた」との声も多くありました。「縁が無いと思っていた」ところから、「縁」が生まれ、またその一歩を踏み出していただいたお客様に感謝しつつ、その「縁」がより深く、永くなるよう、これからも、たくさんのワクワクを皆様へお届けしていきたいと思っています。

会場で、こんな辛口なご意見もいただきました。「ぐっ人Life、やっと“読める”ものになってきたね!」「読めるものになった”・・・とっても嬉しかったです! 辛口、甘口、皆様からのいろんな声、お待ちしております。本当にありがとうございました。

営業企画・中塚 緑



「鉄で遊ぼう」ということで全会場にて、多くの方に、溶接、また鉄を使っていろいろなものを作り楽しんでもらいたいとやってきましたが、なかなか教えることが不慣れなため、皆様にはご迷惑をおかけしました。

体験されたお客様が、いざ作品を作り出すと、最初は「難しい!」と言って、しかめっ面になるものの、次第に少しずつ笑顔が見え始め、最後に作品が出来上がった時には、子供のような笑顔を見せ、喜んでいました。

それを見て、私自身、もっといろんな知識を吸収し、一人でも多くのお客様に、もっともっと楽しんでもらえるようにしていきたいと思っています。

アイアンマン こと 久保田 康之



お客様ひとり一人と、多くのふれあいを持つことができ、そして私たちは、この体験工房で、たくさんの笑顔と出会うことができました。本当にありがとうございました。

これから私たちは、お客様と一緒に「絆」を深めていくため、そしてお客様自身が喜びを感じ、わくわくし、さらにステップアップできる仕組みを考え、さまざまな企画を立て、皆様にご案内していくことをお約束します。