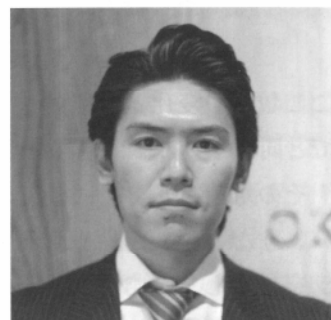


石材事業の川上から川下までの 垂直統合システムを保有し、 近年では独自の小売店販売支援システムを開発

今年で創業 38 周年を迎える(株)オクノ(本社：岡山県笠岡市)は、これまで石材業界において、原石の調達から製造、販売、施工に至るまで一貫して独自のノウハウを蓄積してきたという総合墓石卸売業者だ。また、独自の小売店販売支援システム「ORS システム」の構築やデザイン墓石・納骨堂の開発など、近年ではその活動の範囲を広げつつある。代表取締役の奥野慶大氏は、会社設立後の 1982 年生まれであり、2012 年に現職に就任した。同社の現状や次世代の経営方針などについて、奥野氏に話を聞いた。



奥野慶大氏

「大変な時代に引き受けたからこそ、 果敢にチャレンジしていきたい」

奥野氏が 2 代目代表取締役に就任したのは、比較的最近の 2012 年のことだ。近年の墓石業界は、異業種参入もさることながら、消費者意識の変化や中国石材高騰問題など多くの問題を抱えているなかで、奥野氏も「大変な時代によく引き受けたね」と多くの人に言われたというのが、当時の想いはどうだったのであろうか。

「社内体制が決まり、内示を受けたのは 2011 年秋頃でした。その頃から石材業界に対して後ろ向きな発言をする方は少なくなき、しばらくの間、不安がなかったといえば嘘になります。しかし同時に、30

代で社長として舵取りをしていくことは滅多にないチャンスだとも考えました。大変な時期に引き受けたからこそ、果敢にチャレンジしていきたいなど。これからどのような会社を作っていくかを考えるとワクワクしたものです」

同社では、奥野氏が社長に就任する数年前から“世代交代”を推進しており、2012 年を「世代交代完成の年」と位置づけていた。次世代を担う人材の登用を促進したことで、会社全体での“若返り”がなされたという。

「弊社は原石の調達から製造、施工、完成までの一貫した卸事業ノウハウはもとより、霊園開発や墓石の販売方法に至るまで、石材事業における川上から川下までの垂直統合システムを保有する業界でも珍しい総合墓石卸業者です。この特徴を活かして、今のうちに失敗を恐れず、何事にもチャレンジしていきたいと思っています」と奥野氏は話す。

「これまでと同じやり方では 売れなくなる」

「どの業界でも共通することかもしれませんが、石材業界でも祭祀の変化が起こり、ニーズがますます細分化されてきていると思います」という奥野氏が、



本社



オリジナルデザイン墓石「メモアールシリーズ」14]



北欧スウェーデン・ノルウェー産の天然御影石を使用したペットのお墓「Petcoti」

ここ数年の変化として最も感じているのは「これまでと同じやり方では売れなくなる」ということだ。

その対策として、同社では「業界にこれまでにないような新しい商品やサービス、システム、インフラを提供していきたい」という想いのもと、“時代の先を見据えた施策”を考え続けている。新石種や新デザインなどのブラッシュアップも行い、近年ではペットのお墓「Petcoti」を販売開始。今年5月には、オリジナルデザイン墓石「メモアールシリーズ」14」の発表も行った。また、他社と共同開発でデザイン納骨堂の開発も進めている。

「デザイン納骨堂は3パターンを製作中で、高いデザイン性に加え、画期的な工法を取り入れ、新たなニーズにも対応可能です。お客様に新たな提案ができるのではと考えています。私共は知恵と工夫を凝らし、どのようにすればアドバンテージのある販売提案が行えるかを常に考えています」と奥野氏は話す。

「オクノが勝ち残るための戦略として、小売店販売支援システムを考えた」

「これから業界内での競争はますます激化し、企業間格差は広がるばかりです。構造改革を行わなければ生き残りは難しく、弊社も勝ち残るための戦略として『ORSシステム』を構築しました。年々、お客様の要望も多様化しており、顧客ニーズを発見して解決のお手伝いをするのが私共の務めだと考えています」と奥野氏。

ORSシステム（オクノ・リテール・サポートシステム）とは、パソコン一つでカタログや図面作成、

見積り、契約、発注や、文字作成依頼、発注管理、施工管理、業務報告までできる同社オリジナルの小売店販売支援システムだ。異業種も含めてこれから墓石販売を始める企業や、現在の販売体制に満足していない企業に最適だという。

また、昨年には更に進化した「iORSシステム」を開発。これはORSシステムをより簡潔に使いやすくしたもので、タブレット上で霊園紹介や区画紹介、墓石紹介、見積り、契約、同社へのオンライン発注まで瞬時に行えるようになっている。

「本システムでは、石種はもちろんのこと、商品の各部材までが自由に変更可能で、墓地代や墓石代込みの見積りも瞬時に行うことができるようになっています。申し込みから契約まですべてがこのシステムで完結できるようになったので、大幅な間接コストの削減と単純ミス解消が図れます。また、単なる受発注システムではなく、霊園を魅力的にみせる紹介ページなどもあり、販売支援ツールとしての機能も充実しています。膨大な資料やカタログを持ち歩く必要はなくなりました。パソコンに組み込まれた営業ツールをお客様の目の前で表現することで、お客様に納得感を持っていただくことができます」



ORSシステム、推奨石種他、資料も豊富に取り揃えている



本社「OKUNO GALLERY」



OKUNO GALLERYにて得意先主催の展示会の様子



5月に改装した加古川展示場

「常にイノベーションプランを 提供していきたい」

iOSR システムのほか、同社では小売店支援として「見込客管理システム」を提案している。これは上長が営業担当の問題点を認識し、適切なアドバイスができる体制を構築するためのシステムだ。具体的には、営業担当が月初に1ヵ月の活動内容を入力することでその進捗具合が一目で判断できるようになっているほか、必要項目を入力することで各自の平均

契約価格や契約率、軒先訪問件数、平均訪問回数などがデータとして蓄積されていくようになっている。

「見込客管理システムでは、営業担当の行動内容を把握して問題点を拾い出し、即座に指導することが可能となっています。弊社の山陰エリアを拠点とするアンテナショップのメモリーランドでも、全店で毎日の日課として活動記録の入力を必須としています」と奥野氏は話す。

また、お墓の可能性を最大限引き出して伝えるために、照明やインテリア、音響など細部にまでこだわって作られた展示場「OKUNO GALLERY」はお客様から好評だ。本社展示場に続き、関西営業所の加古川展示場のリノベーションを行ったという。

「これからセミナー会場や展示会場として、加古川展示場を活用していきたいと考えています。私共のお得意先様がお客様のために使用していただくことも可能です。先日実施された展示会では、お得意先様とお客様の笑顔で会場が包まれる光景を目の当たりにし、感激したのを覚えています。私共は、常にお客様の満足感を追求しています。これからもお

お客様に満足していただける商品やシステム、サービスを恒常的に提供できるよう、イノベーションプランを考えていきたいと思っています」

「CSR 活動を通じて 共に成長していきます」

同社では、本社を構える岡山県笠岡市と地域一体となって社会貢献活動（CSR 活動）に取り組んでいる。「お客様や社会の声に耳を傾けながら、すべての人に安心と安らぎを提供し、思いやりのある持続可能な社会の実現に貢献したい」という想いのもと、町内のゴミ掃除への参加や地元サッカーチームへの協賛、笠岡市の花火大会への協力、本社に隣接するJFE 瀬戸内海ゴルフ倶楽部で開催されるミズノオープンへの協賛などを行っている。

「オクノは全ての人の“大切な人を思う心”によって支えられ、その“心をかたちにする”会社です。真に価値ある会社となるために、すべての人たちの“思いやりの心”を大切にし、その“心”を永久に後世に伝えていくという責任を果たさなければならないと思っています。これからも地域と一体となった社会貢献活動を続けていきます」

また、従業員一人ひとりが自己の能力や意欲を最大限に発揮できるように、環境づくりにも力を入れている。自分の意見を経営陣や人事に届ける「改善提案シート」の推進のほか、自己啓発支援、家庭生活との両立推進、労働安全衛生委員会の設置、従業員同士の交流支援などに取り組んでいる。



従業員同士の交流を深めるボーリング大会



2013 年社員旅行

「私たちはバブルを経験していない」

先述のとおり、同社では新たな商品やシステム開発のほか、中国加工問題への対策として、ベトナムでの墓石加工の導入に取り組んでいる。昨年、現地の大手建材メーカーとタイアップし、日本向けの墓石が加工できる生産ラインの構築を始めた。今年4月には機材の搬入が完了し、これから7月頃には現地指導員を派遣する予定だ。

「私たちの世代はバブル期に仕事をしていません。したがってもともとモノが飛ぶように売れる時代を経験していないのです。そのため“厳しい状況が当たり前”と考えている人も少なくないと思います。今後はこの状況に対して“どうするか？何ができるか？”を考え続けることを、会社全体に浸透させることが世代交代と成功の鍵だと考えています。これからも謙虚に、図太く変革していきます」と奥野氏は語る。