

現代マーケティングの新潮流 本文より抜粋 (著者許諾済)

JR 山手線御徒町駅から徒歩 10 分の佐竹商店街 (アーケード街) に立地するあとう仏壇製作所社長の阿藤広行氏は、次のように述べている。

「当店は、東京の下町、台東区で創業以来 90 有余年、価値ある仏壇を 3 代にわたり、製作し販売を続けてきた。私の祖父と先代は、伝統工芸を伝える職人として、全国伝統工芸品展、東京都唐木仏壇展で数々の賞を得た。

当店の来店客の 90% 以上は、当店で仏壇を購入したお客様からの紹介である。それが高い顧客満足度の証明になっている。毎日、多くの顧客と接客する中で感じることは、仏壇・仏具・仏事相談サービスの重要性である。核家族化の影響のためか、若い人を含めて多くの方は、自分を生み育ててくれた先祖の正しい祭り方を知らないし誤解もある。

また、自分なりの祭り方をしたいが、その方法が正しいのかという問いも多い。

そこで菩提寺に尋ねると、当然のことながら、その宗派の仏教原理に基づくことを提案される。自分の考えとは違うと思ってしまう。

当店は、お客様に仏壇や仏具というモノの販売を通して、先祖との絆 (感謝の表現、祈りの形) をどうつないだら良いのかというソフト (サービス) を中立の立場で、お客様の気持に寄り沿いながら提供している。

「言わば宗教的問題を解決するための信頼されるコンサルタントでありたいと思っている」