

【 サービスの価値 】

冬の一大イベントとして有名な「さっぽろ雪まつり」が3年ぶりに開催されます（開催期間 2 月 4 日～2 月 11 日）。楽しみにされている道民の方も多いのではないでしょうか。そして冬萌の 3 月にはファン待望の北海道日本ハムファイターズの新球場「エスコンフィールド北海道」が開業します。この新球場を擁する「北海道ボールパーク F ビレッジ」はホテルや商業施設など野球観戦以外の魅力を併せ持つ「街」になる予定で、そのコンセプトは「世界がまだ見ぬボールパークをつくる」です。球場をただ試合観戦する場所「スタジアム」ではなく、誰でも楽しめる場所「ボールパーク」化を目指す戦略的理由は何か。それは「ファンを増やす事」。つまりファンが感じる「サービスの価値」の向上にあります。

ハーバードビジネススクールのヘスケット名誉教授らによると、顧客が感じる「サービスの価値」は次の公式で表されるとしています。

サービスの価値

||

$$\frac{\text{サービスの結果から生まれる品質} + \text{サービスを受ける過程で得られる品質}}{\text{総コスト（価格とそれを入手するまでにかった他のコスト）}}$$

サービスの「結果から生まれる品質」とは美容室で言うところの切った後の髪型。「過程で得られる品質」は例えば美容室の受付対応、待ち時間での印象などが含まれます。スポーツにおける結果とは試合の勝敗のことなので、ここをコントロールすることは難しく「ボールパーク」化という構想のもとサービスのトータルクオリティの向上を図っていくことになります。では私が所属している HI 営業部の「サービスの価値」を向上させる「結果」と「過程」について考えたいと思います。

当社は昨年 8 月「JAPAN DIY HOMECENTER SHOW2022」へ出展しました。現在これをご縁として直接商談の機会が無かった企業様への営業活動に注力しています。新規の企業様にはまずは店舗に伺いご担当者様に「より良い製品と売場をご提案したい」という訪問目的を伝えて現況をリサーチします。また他社製品との機能・品質の比較チェックも行います。申し上げ難いのですが、当社製品との比較で極端に機能・品質が劣る製品も見つかりました。

ホームセンターにご来店されるお客様は「困りごと」を持って来店されます。ご購入いただいた製品を持ち帰り、取り付けてご使用されるまでの品質を「結果」と考えるべきです。

- 1) コストダウンだけが目的で強度は担保しない「肉抜き」。
- 2) 安価だが先発メーカーより施工性が悪化した製品。
- 3) 利益を優先するあまりに品質を蔑ろにした製品。
- 4) 脱炭素やグリーン対応されていない商品。

これらを提供し続けている実態も企業様にしっかりご説明し、ご来店されたお客様から高い評価をいただける製品のご提案に努めています。

また店舗の金物売場ご担当者様の多くが「錠前の接客が難しい」と言われます。中には「売場の前にお客様が居ると避ける」と言う方もいらっしゃいました。これまで自社製品のパッケージに取付要件やサイズなどの製品情報を詳しく記載し、ディスプレイや POP の設置で解決してきたつもりでしたが、ご担当者様にもお客様にも有効なサービスになっていないこともわかってきました。今後は、ご担当者様に向けて商品勉強会の開催といった知識向上と苦手意識を克服していただくための活動や、売場から取付・施工動画へ誘導する販促物の設置、「わからない時はこの製品をお客様にお勧めしてください」と安心して接客対応できる製品の開発など、ご購入いただくまでの「過程」の改善に真剣に取り組んで参ります。

常に目線を上げてお客様にアイコンタクトする能力を磨き、たくさんのご質問・ご要望をお聞きし、笑顔で応え続けていくことが「マツ六ファンを増やす事」だと思います。

当社は昨年、経済産業省が主催する「第 16 回製品安全対策優良企業表彰」（PS アワード 2022）中小企業製造事業者・輸入事業者部門に於いて、最高位の経済産業大臣賞を受賞しました。第 14 回に続き 2 度目の受賞となります。今後も更なる製品安全の向上に努め、お客様に当社製品を安心・安全にご使用いただけるよう、社員一同尽力して参ります。変わらぬご指導、ご鞭撻の程宜しくお願い申し上げます。

営業本部

執行役員 HI 営業部長

大久保 治

コニシ 株式会社

■ ボンド フロアメンダーONE

木質床材・床組みの浮き、
床鳴り（キシミ）防止・補修に。
床を解体せず、表面から注入可能なキット。

1液タイプで作業性向上
床表面に付着・硬化しても
除去がしやすい。



リニューアル



変成シリコン樹脂
容量：40ml

■ ボンド 変成シリコンコーク ノンブリード LM

打設後の塗装可能時間、気温5℃の時、約16時間後
硬化の時間のかかる冬場でも翌日塗装が可能。



ノンブリード・塗装非汚染型
低モジュラス型
JISA F☆☆☆☆認定品

ホワイト・ライトグレー
オフホワイト・アイボリー
ベージュ・ピンクベージュ
ナチュラルピンク

容量：320ml/本

株式会社 川口技研

■ ホスクリーン URM型

昇降式の室内用物干。
施工が容易な面付けタイプ。
操作棒を使って高さ調整が可能です。

室内干して
PM2.5や花粉の対策を



全 長：URM-S 1340mm
URM-L 1740mm
昇降幅：0~1000mm
目安重量：8kgまで



■ GIKEN 取替用レバーハンドル TKレバー

握り玉を使いやすいレバーハンドルに
ドア加工不要。
ドライバー1本で取り替えが可能です。



取り替え可能な対象品例



ホーム
シリーズ
ハイス
シリーズ
ホームカラー
シリーズ

※戸襖錠・WC錠は取り替えできません。

機能：空錠、表示錠、シリンダー錠
色：塗装ブラウン・塗装シルバー・塗装ゴールド



株式会社 タカショー

■ ホームヤードルーフ® システム

屋根から自然光を取り込みながら
くつろぎのスペースをつくるホームヤードルーフⅡ



ホームヤードルーフⅡに
ロープ式シェードオイスター
エバーアートユニットフェンス2型を
組み合わせたリビングの延長にある
もう1つの部屋



充実したWEBサービス・アプリで各種提案をサポートします。



詳しくは弊社営業担当へご用命ください。

BAUHAUS by MAZROC

マツロクプラス掲載コラム 総集編 Vol.2

たよレール設置事例集 2023

発刊しました!

マツロクプラス 掲載コラム 総集編 Vol.2

本紙にて連載中の専門家によるコラム。
好評につき冊子化第2弾!
総集編 Vol.2は、
2019年11月～2022年12月の
内容をまとめました。

「作業療法士からみた住宅改修」
著者: 山田 隆人
社会・生活環境研究所
作業療法士
二級建築士



「理学療法士からみた福祉用具」
著者: 和田 圭市
Sport (エスポート)
CBRディレクター
理学療法士



本をひっくり返して
両サイドから読み進めて
いただけます。



たよレール設置事例集 2023

たよレールシリーズを
設置した現場事例を
多数ご紹介しています。

イメージを膨らませるために、
アイデアのベースとしてご活用ください。

詳しくは弊社営業担当へご用命ください。

BAUHAUS by MAZROC

理学療法士 からみた

手すりハ

「理学療法士からみた手すりハ」、「作業療法士からみた住宅改修」を交代でそれぞれの視点から、専門的な知見を踏まえお伝えするコラムです。

Sport(エスポート)
CBRディレクター
理学療法士

和田 圭市



歩き方が上手くなる手すりの使い方

みなさんは手すりをどのような目的で使いますか?椅子から立ち上がりやすくなるため、廊下を歩いて転ばないため、手すりを使う目的は様々でしょう。しかし病院のリハ室に目を向けると、歩く練習や骨折した足に体重をかける練習のために手すりを使います。在宅では介護や介助のために使う手すりが、病院ではリハビリテーションの観点から使用されるのです。在宅でも手すりを使って歩く姿勢を整えることで転倒予防ができるのではないのでしょうか。

加齢とともに下肢筋力が低下し、バランス能力が低下すると、人は足を肩幅程度に広げて歩くようになります。さらに、足を床から持ち上げる時間が短くなり、振り出す一歩が小さくなります。足を持ち上げられないことで、ちょっとした段差につまずき転倒することも少なくありません。ここで考えてみてください。転倒までの一連の流れのなかで原因はどこにあるのでしょうか?

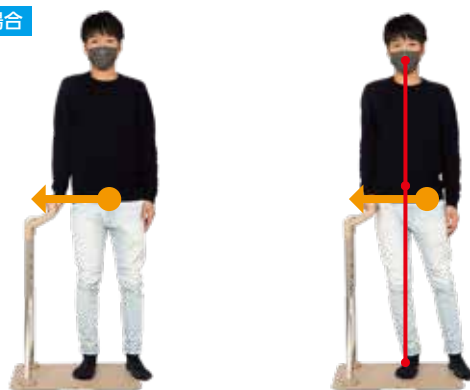
答えは、下肢筋力の低下により足を肩幅程度に広げて歩くことにあります。歩行動作には、足が地面に着いているときと足が地面から浮いているときがあります。つまり原因を考えると、地面から浮く足のつま先が引っかからないようにと着目してしまいがちですが、実際は地面に着いている足のほうが重要です。前に振り出した右足が地面に着くと、その右足へ体重を乗せてかかしの姿勢をとります。かかしの姿勢が安定することで、反対の左足を大きく振り出し次の1歩が出ます。かかしの姿勢を安定させて転ばないためには、お尻周りにある中殿筋や大殿筋の運動をお勧めします。

右手で手すりを持てる位置に立ち、手すりとお尻の間に右手の握り拳が1つ入るようにします。両足は床に着けたままお尻を右横の手すりにぶつけます。このとき、右足の上にヘソと鼻が一直線に並びように姿勢が傾かないことを意識します。次はかかしの姿勢になるよう、お尻を手すりにぶつけてから

手すりとは反対側の左足を持ち上げます。身体が傾くと効果が得られないので、その場合は手すりを持ちたり踵だけ持ち上げてつま先は着いておくことが重要です。さらに、足を持ち上げてもふらつかない場合は、手すりを持つのではなく指3本で支えることや手を離してみてください。

歩くときにかかしの姿勢をとり、片足で体重を支えることで次に振り出す足をコントロールしやすくなります。つまりくからつま先を持ち上げる筋の運動をするのではなく、つまづかないように足を持ち上げられる姿勢を意識することが重要です。手すりのある自宅をリハ室と考えて、リハビリテーションの観点から手すりを使った自立支援を試してみましょう。

右足で支える場合



①右手側に手すりがある状態で
両足を肩幅に開いて立つ

②お尻を手すりに向かってずらず
※右足の上にヘソと鼻が一直線に並び

ためになるけどゆるい

WITH YOU質問箱



マツ六の木製手すり棒は、
F☆☆☆☆を
取得していますか?

施主様がシックハウスを心配しておられるので、安心な材料を使用したいと思います。フローリングなどの内装材では「F☆☆☆☆」のマークをよく目にするのですが、マツ六の木製手すり棒にはこのマークが付いていないのでしょうか?



※F☆☆☆☆
(エフ フォースター)とは

ホルムアルデヒド等級の最上位規格を示すマークのこと。内装仕上げについてはJASやJISの基準で「F☆☆☆☆」の等級なら、制限なくいくらかでも使うことができます。ちなみに「F☆☆☆☆」の場合は床面積の2倍までしか使えず、さらに「F☆☆☆☆」より下のランクの建材は使用を禁じられているため、現在市場に出回っている大手メーカーの内装仕上げ材は「F☆☆☆☆」のものがほとんどです。

A

「手すり」が規制の対象外なので取得していませんが、F☆☆☆☆と同等の材料を使用していますのでご安心を!

規制対象外なので、手すり棒は「F☆☆☆☆」を取得することができません。フローリングや壁材と比べれば、かなり面積が少ないからでしょうね。

ですが、マツ六ではお使いになれる方の配慮として、木製手すり棒(アッシュ丸棒・グロス丸棒など)のポリウレタン塗装にはホルムアルデヒドの放散が少ない材料を使用しております。

その値は日本農林規格(JAS)が定める集成材のF☆☆☆☆基準「ホルムアルデヒド放散量 平均0.3mg/l、最大0.4mg/l以下」を満たしておりますので、どうぞ安心してご使用ください。



詳しくは弊社営業担当へご用命ください。

BAUHAUS by MAZROC

株式会社 稲葉製作所

■ イナバ倉庫・ガレージ SGN Type

指定建築材料使用の軽量鉄工造。
農業機械の格納、車庫、作業場として使い勝手抜群。



SGN-358GPN-3 設置イメージ
下屋、壁面扉はオプション

結露軽減材付屋根は
不燃認定品です。
認定番号NM-4617

※建築確認申請が必要です。
各市町村の建築課にご相談ください。

詳細情報



日学 株式会社

■ 超薄型 壁面ホワイトボード 不燃SMW

壁面全てをすっきりとした美しい
大型ホワイトボードに変えることができます。
火が燃え広がりにくい
防火性能に優れた製品です。(不燃材料認定品)



設置には、
各種条件があります。
全国・工事共での
納入になります。

デッドスペース壁面の 有効活用
大画面映写ボードが可能(映写兼用ホワイトボード仕様)
デザイン性に優れています。

詳細情報



日幸産業 株式会社

■ 天井ルーバーシステム グランドセル®

厚みのあるブレードと大型の格子が特徴。
高さのある天井にフィットする落ち着いたイメージのルーバーです。



UF-126 施工例

格子状の天井材で
天井内に設備、照明器具を格納。
やわらかく照度をコントロールし
人にやさしい環境を創造します。

詳細情報



健康NEWS



2月は『全国生活習慣病予防月間』です。
運動習慣を持つ、塩分を控え野菜や果物をとる、
禁煙・節酒をする、質のよい睡眠をとる、
ストレスとなる問題を解決する、といった
生活習慣の改善を行い健康寿命を延ばすことが
生活習慣病の予防となります。
この機会に取り組み始めてみてはいかがでしょうか。

弊社では、月間で最も優秀な成績を残した社員を『月間MVP』として表彰しています

月間MVPは

金物建材営業部 名古屋支店

課長 安井 和也 (平成14年入社、令和4年より現職)

この度は12月度月間MVPに選出いただき
誠にありがとうございます。10月度、
12月度と年2回受賞することができました。
これもひとえに、お得意先様、仕入先様の
多大なるお力添えをいただいたこそで
ございます。心より感謝申し上げます。
今後も今以上に精進してまいりますので、
引き続きのお力添えを宜しくお願い致します。



先日、全国旅行支援を利用し、愛知県田原市にある
伊良湖岬へ行ってきました。ここには、日出の石門
(ひいのせきもん) という太平洋の荒波の浸食によって
真ん中が洞穴となった石門があります。
この穴から見る太平洋はとても美しく、時間によっては
日の出も見るができるお勤めの場所です。
私も時間を忘れて黄昏てしまいました。
最近スマホを変えてカメラの性能がアップしたので、
あちこちで美しい写真を撮りたいと思います。

詳しくは弊社営業担当へご用命ください。

BAUHAUS by MAZROC