

こんにちは。スネリング仁美と申します。

北クイーンズランド州のケアンズ市内から、車で1時間半ほど高原へ上った所にあるアサートンという田舎で、**Silo Sushi & Asian Foods** (サイロ寿司) という小さな店を運営しています。2009年4月にオープンしました。

メルビンさんとは、オープンの6ヶ月くらい前に連絡を取らせていただき、何度もメールと電話で寿司マシンの購入について、アドバイスをいただきました。結局寿司マシン(中巻き)はメルビンさんから紹介されたケアンズのあるお店から、中古品を買わせていただくことになり、メルビンさんからは、シャリメーカー**ASM720**と、マキカッター**ASM230**を購入しました。

オープン直前には、メルビンさんと奥さんのクラウディンさんとで、わざわざ店まで訪ねてくださり、マシンの扱い方、メンテナンスの仕方など、しっかりと教えてくださいました。おまけに、オーギー受けするおいしい寿司飯の作り方まで指導してくださいました。本当に感謝しています。

ASM720は、私の小さい店にはちょうどよく、**ASM230**は、イベント時には欠かせないマシンです。

最近、**ASM720**の調子が悪く、回る度にギーギーと恐ろしい音を立てるようになりました。説明書を何度も読み返しましたが、対処方法が書かれていなかったの、仕方なくメルビンさんにメールを送ってみました。

私がアサートン高原に来てから6年以上になりますが、私の経験上(オーストラリア人の夫も賛成)、オーストラリアの人達は、お客様ケアサービスに疎く、特に緊急時の対応が非常に悪いので、はっきり言ってメルビンさんにも期待していませんでした。

ところがメルビンさんは、私がメールを送ったその日に、対処法を丁寧にも写真付きで返信してくださいました。早速メルビンさんに言われた通りの処置を取り、**ASM720**は、すっかり良くなりました。**ASM720**なしでの営業は考えられないので、本当に助かりました。

店はまずまず順調で、人口6000人のアサートンにしては、よくやっていると思います。こんな田舎にいるからこそ、いざという時のサポートが付いていることは、やはり心強いです。

これからも、寿司マシンと、メルビンさんのサポートに感謝し、おいしくて新鮮なお寿司をローカルの人達に提供していきたいと思っています。

Hello, my name is Hitomi Snelling. I own a small shop called "Silo Sushi & Asian Foods" in Atherton North Queensland which is 1.5 hours from Cairns City by car. The shop has opened since April 2009.

I have talked to Melvin lots of times by email and phone before the shop opened and he gave me a lot of advice about sushi machines. Finally I decided to buy a second hand Maki machine from a shop in Cairns which Melvin introduced me to and I bought a Shari Maker **ASM720** and Maki Cutter **ASM230** from Melvin.

Melvin and his lovely wife Claudine came to my shop just before I opened and helped fit these machines into my shop. They showed me how to use and maintain these machines and even gave me a tip of making good sushi rice using them. It was much appreciated what they did for me.

ASM720 is just the right size for my small shop and I cannot handle events without **ASM230**.

Recently, I had a problem with **ASM720** because it made a horrible sound when it turned. I read an owner's manual a few times but it didn't say anything about this problem. So I sent an email to Melvin to see if he could help me.

I have been living in Atherton for over 6 years now and from my experience (and my Australian husband agrees), I think that Australian people are not very good at customer services and especially in an emergency situation, they are just useless. So I didn't expect that Melvin could help me or even get back to me.

But Melvin was different. He sent an email back to me soon after I sent it to him and he explained to me very simply and attached a few photos. My husband and I did what Melvin told us to do and finally **ASM720** became a new machine again!

I cannot open my shop without **ASM720** so I thanked Melvin so much for his help.

My shop has been doing well in Atherton which only has a population of 6000. I do strongly think that it makes me comfortable knowing that I have good support behind me, especially in this rural area.

I will keep providing fresh and delicious sushi to my lovely local customers with my awesome machines and Melvin's big support.

Melvin, Thank you so much!!

Hitomi Snelling

Silo Sushi & Asian Foods

Shop 3B Silo Central Shopping Centre Atherton QLD 4883

Ph/Fax: 07-4091-1769