元気とタイムリーな情報を提供する

五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐　勉　　2021年02月08日　第1006号「週刊五十嵐レポート」

顧客に好かれるには

一度取引した顧客を失わないように継続取引してもらうには顧客維持の対策が必要になる。方法は、業種業界によっていろいろあるが、まず顧客に嫌われず、好かれて気に入られることが大事になる。

Amazon（インターネット経由）で物を購入すると、注文の確認のメールが来る。そして発送した連絡メール（届け日が書いてある）。見慣れた光景。

リアルの場合、定期購読誌にFAX用紙が付いてある。購入したい書籍を数点記入してFAXする。注文の確認のFAXは来ない。複数の企業にFAX用紙で注文したが、1社も確認のFAXが来たことがないが、商品はみな届いた。取引としては問題はない。ただFAXで返事をする習慣がない。いつ届くかの連絡はない。注文した者はFAXが届いているかどうか不安な時がある。

IT技術が進化して時代でも、製造会社では受注の6割はFAXで来る（メールは1割。残りは取引先との専用回線）。製造会社はFAXで来た注文は必ずFAXで返事を送る。発注者はこれで安心する。しかし、今はそれでは不十分。取引先はリモートワークをしている場合、取引先のキーマン3名にメールでPDFを添付して送っている。

運送会社は送り主（法人）から届け先（法人）に荷物を届けたら、送り主に届けたことを電話で報告する。多くの運送会社はそのようなことはしていない。だからこの運送会社は顧客から信用されている。

コロナ禍において、以前のように顧客と直接面談したり、お酒や食事をして顧客と長時間接することができなくなった。1回に長時間接することで信頼関係や親近感を抱いてもらっていた。これができなくなった。今は、1回当たりの時間は短いが、頻度を上げて好かれて気に入られることをするようになった。電話なり、メールなり、気づいたときにパッとやる。後でまとめてやるやり方では上手くいかない。

Amazonは当たり前にやっているが、これをリアルでやるのは簡単そうで、継続してやり続けるのは、大変。これらを徹底的にやっていくと顧客から好かれて気に入られる。やっているところが少ないのだから。

ちょっと知っておく出来事

日経ビジネス誌に「ワクチン先進国イスラエルの実情」という記事。

人口1000万人に満たないイスラエルが、大量のワクチンを獲得し、すでに人口の40%に1回目の接種を済ませた。なぜ、そんなことができたのか。

イスラエルは昨年末、大国と熾烈な競争を繰り広げた。世界の製薬会社からワクチンの供給を受けるため。イスラエルは世界最速ペースでワクチン接種を進めている国の一つになった。

製薬会社は潜在顧客がいる市場で大きなシェアを狙っている。そんな製薬会社に人口1000万人に満たない国がいかにして説得したのだろうか。

答えは、イスラエルの首相と保険相の2人が製薬会社のCEO（最高経営責任者）と17回の会談にある。イスラエルは、ワクチン接種体制を世界最速で立ち上げることを約束。そしてワクチンがパンデミックに及ぼす影響に関するデータを共有することも確約。製薬会社はこれに合意。

イスラエル保険相は、「製薬会社にとってこれは利益だ。成果を世界に知らしめることができる」と。

大国を出し抜くイスラエル。弱者の戦略ですね。成功は面談回数の多さ。

すべての生命が幸福でありますように

慈悲の心を育てるには、どんなときでも、
「すべての生命が幸福でありますように」という気持ちを育てていくのです。

そして、できるだけ怒らないように気をつけます。
ひとたび怒ったならば、慈悲の心は消えてしまうからです。
慈悲の心は一切の生命に対して、徐々に広げていくものです。

慈悲の心が生まれてくると、エゴの幻想が消え、主観の問題も消え、
心が解放されるのです。

「ブッダの教え一日一話」（PHP研究所/アルボムッレ・スマナサーラ）より

●「戦略社長塾東京」小岩校　毎週日曜日・水曜日　午前10時～12時
●「戦略社長塾東京」小岩校　土曜隔週（第2・第4）　午後2時～6時
●「戦略社長塾東京」銀座校、武蔵村山校、豊岡校　開講中。
㈱五十嵐コンサルティングオフィス　〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5
TEL03-3659-7703　Fax03-3659-7077　info@igarashireport.com