



元氣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 平成24年03月12日 第553号「週刊五十嵐レポート」

顧客戦略セミナー

3月8日(木)、カメリアプラザ(江東区亀戸)にてランチェスター経営戦略セミナー「顧客戦略」を開催しました。

会社は粗利益で生きています。その粗利益の大本はお客様です。ですから経営の目的はお客様を作り出して、その数を増やすことになります。

商品・サービスを買うかどうかはお客様が100%決定権があります。お客様の自発性を待つしかありません。競争相手より好かれ、気に入られ、喜ばれ、忘れられない存在になるしかありません。これらをお客様活動といいいます。

お客様活動には段階があります。第1段階「不満、不便、二度手間をなくす」。第2段階「感謝を態度で示す」。第3段階「期待以上のサービスを実行する」。第4段階「継続して、磨きをかける」。

受講者の方から実行されている事例の話がありました。研究開発の部署に得意先の営業マンが社用車に乗って来ました。社用車は営業に使われ汚れていました。研究開発のスタッフの方が社用車を洗車しておきました。営業マンが帰るときに車が綺麗になっていることに驚きました。営業マンはその会社のことを好きになりました。そしてこの会社の製品を今まで以上に応援するようになりました。

当初はお客様の車を洗車するなんて、そこまでやる必要があるのかと物議を交わしました。提案があったのは上からではなく、下の若手からのものでした。まずはやってみようというところから始めてみました。そうしたら、得意先の営業マンが自社のことを好きになってくれました。この話は第3段階の「期待以上のサービス」になります。

大事な事はすぐに第3段階に来たのではなく、まず第1段階をクリアして、第2段階を行った後に第3段階があるということです。原点はお客様を喜ばすこと。次回、4月3日(火)は「組織戦略セミナー」です。

ちょっと
気になる出来事

2月29日(水)付、日経新聞に「マクドナルド、店舗不動産自社保有へ」という記事がありました。

「日本マクドナルドは店舗不動産の大量保有に乗り出す。現在は賃借が大半だが、数年かけて新店と既存店を合わせ200～300カ所の土地建物を取得する。

日本の賃料負担が重く、利益率が海外に比べ低い。地価が下落している地方郊外の店舗を取得してコスト削減を進める」

地価は下落しているが、賃料はあまり下がっていないということ。私の住んでいるシャッター通りの店舗でも賃料はあまり下がっていない。借りるより買った方が安いという現象。

但し、気をつけなければいけないのは、マクドナルドは借金せずに現金で購入するものと思われます。借金して買うと税金と元本返済で資金繰りが悪化します。



一口メモ
成功の秘訣

責任を果たすことを恐れない

成功をめざす人間は、責任を果たすことを恐れない。かといって、けっしてやみくもに解決を急がない。綿密な分析調査をもとに、可能性を計算する。もし、ほかの信頼できる優秀な冒険家が、自分では気づかなかった落とし穴を指摘してくれたらすぐに撤退する謙虚さをふところに、バランスをとりながら、やるべき仕事に備えている。

夢はみているだけでは実現しない。可能性は、あたためる段階から試験段階へ、そして投資段階を経て、頂上に到達する過程だ。

ゴーサインで飛び出すと、うしろを振り向かず、ひたすら夢のために実力以上の努力をする。次の責任を果たすことなのだ。

- 開始の責任 スタート。● 持続の責任 フォロースルーをきっちりと。
- 専心の責任 自分のすべてを注ぎ込む ● 完了の責任 立派に成就する

ロバート・シュラー著「いかにして自分の夢を実現するか」(三笠書房)

- 週刊五十嵐レポート 毎週月曜日発行 ● 月刊五十嵐レポートダイジェスト
- 町コンランチェスター経営戦略塾「会社成功塾」 毎週日曜日 午前10時～12時。
- 町コン・ランチェスター経営戦略セミナー 毎月東京開催

㈱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

03-3659-7703 Fax 03-3659-7077 tigaras@attglobal.net

