



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25年07月15日 第622号「週刊五十嵐レポート」

顧客対応

7月14日(日)、NHKBS「エキサイトアジア」で日本の宅配便の会社がマレーシアで現地化を勧めている話。日本からセールスドライバーが単身で数人赴任され、現地でセールスドライバーの指導をしています。日本と違い現地人は遅刻欠勤は当たり前、運転途中でも帰りたくなります。日本人ドライバーは怒らず、なだめながら仕事を進めています。1時間遅れでお客様に届けてお客様は時間通り(1時間遅れは許容範囲)に届いたことに感謝を述べました。現地のドライバーは顧客からの感謝で仕事に対する意欲が上がりました。お客様からの「有難う」の言葉のために仕事をするのは共通でした。

話は変わって、日本国内の通販会社の話。この通販会社は年々売上の規模が伸びています。通販会社は顧客に商品を届けるのに宅配便会社に頼みます。日本で大手はA社とB社の2社。設立当初からB社にお願いしていました。商品のクレームもありますが、宅配便のドライバーの対応が悪いというクレームが多くなってきました。顧客からA社にしてほしいと要望がありました。通販会社でもそのことは無視できなくなり、一部の地域でA社に依頼しました。A社のクレームはほとんどなく、相変わらずB社のクレームは頻繁にありました。とうとうその通販会社は全ての配送をB社からA社へ切り替えました。

元々通販会社はB社にお願いしていました。取引条件もA社よりB社の方が通販会社にはいい条件だったと思います。しかし通販会社は顧客の要望と社内の経費を天秤に計れば当然、顧客の要望を優先しました。商品をお客様の所までが通販会社の役目。商品が良くても届ける人が悪ければ、通販会社の信用がなくなります。

私でも物をいただく立場で考えるとB社よりA社の方がいい。不在で商品を再配達してもらうために電話を入れるとB社のドライバーは不機嫌のときがよくあります。こちらが気を使ってしまいます。A社ではそんなことはありません。

顧客対応は地道な努力の積み重ね。でもこれが大きい「差」です。

ちょっと
気になる出来事

7月13日(土)付、日経新聞スポーツ欄に「赤字クラブ、12に減少、Jリーグ」という記事がありました。

「昨年度、J1とJ2の計40のクラブのうち、赤字クラブが18から12に減少。債務超過は11から9に減少。」

当期利益の段階で赤字クラブは12ですが、営業利益の段階での赤字クラブは16クラブに増加。「最初に経費ありきの経営」。Jリーグ本部では各クラブの経営者の質で黒字にも赤字にもなる。

ちなみに、横浜FM

売上3,717 経費4,217 (うちチーム人件費1,601、販売費・一般管理費1,528) 営業利益 500

F東京

売上3,865 経費3,622 (うちチーム人件費1428、販売費・一般管理費1,039) 営業利益243

単位:百万円

同規模の横浜FMとF東京とは雲泥の差です。危うし、Fマリノス。



一口メモ
成功の秘訣

スポーツビジネスとは何か

パリーグの全球団は、ビジネスとして全く成り立っていなかったのです。日本ハムが出資したセレッソ大阪、ファイターズも同様です。

そこで働く人には、稼ぐ、儲ける、黒字化するというよりも、親会社からもらった予算を消化すればよしという経営に対する甘い認識がありました。そのような甘い認識が、旧態依然としてはびこったのです。

ところが自分が所属したとなると話は変わります。組織、とくに株式会社というものは、「自分が稼いだ金をその範囲で使わねばいけない存在」だと思います。自分の稼いだ金以上のものを使うのは“散財”にあたります。

私はスポーツビジネスというものは「お客様に競技を通じて、楽しみ、満足、感動、勇気を与えることにより価値を認めてもらい収入を得る」と同時に「収入に応じた費用により運営を行なう」ことが大切。簡単に言えば“自立”ということなのです。

藤井純一「監督・選手が変わってもなぜ強い?」(光文社新書)

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

町コンランチエスター経営戦略塾「会社成功塾」 毎週日曜日 午前10時~12時。

町コン・ランチエ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

