



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08月26日 第628号「週刊五十嵐レポート」

顧客戦略セミナー

8月22日(木)に経営戦略セミナーvol.5「顧客戦略」セミナーを開催しました。

自社の商品・サービスを買うかどうかは顧客が100%決定権あり、自社(売り手)には0%。そのため、商品・サービスを買ってもらうには、顧客の自発性を待つしかありません。

自発性を促すためには、顧客から競争相手よりも「好かれ(=愛情や好意を感じてもらう)」、「気に入られ(=好みや望みに合う)」、「喜ばれ(=うれしく感じてもらう)」、「忘れられない(=他に心を移らないようにする)」存在になることになります。

経営で一番難しい仕事は、顧客を見つけ出し、商品・サービスを買ってもらう仕事です。そしてこの仕事が一番お金と時間がかかります。

顧客戦略のステップとして

第1段階 顧客に不便や二度手間をかけない(マイナスをゼロに戻す)

第2段階 感謝を態度で示す(ゼロからプラスにする)

第3段階 期待以上のサービスを実行する(さらなるプラスへ)

第4段階 上記の第1～第3までを仕組みにしてレベルを上げる(社風へ)

これらの実行にはお金があまりかからずに顧客の流出を防ぎ、増客につながります。やることは誰でも出来ることですが当たり前に出ていない企業が多いのです。

参加者の声を聴いてみますと、「弊社で出来ていることと出来ていないことが明確になりました」「電話の受け方、不便、二度手間をなくするためまずは第1段階から始める」「お客様について考える時間を増やす」「基本的な事です、忠実に実行していきたい」

まずは顧客に不便や二度手間をかけているところをリストアップして、一つ一つ改善していきましょう。その後に感謝を態度で表してみましよう。

ちょっと
気になる出来事

坂本光司著「日本でいちばん大切にしたい会社」の5人を幸せにすることが書かれています。有名なのでご存知の方が多いと思います。

1番最初に幸せにするのが「社員とその家族」

2番目は「外注先・下請企業の社員」

3番目は「顧客」

4番目は「地域社会」

5番目は「株主」

なんと「顧客」は3番目。社員が幸せでなければ、顧客を幸せ(満足)させることはできない、と。

それに2番目に「外注先。下請企業の社員」というのがうれしい。私のような零細企業は外注先や協力会社なくして顧客へのサービスが提供できません。

坂本氏はまた「下請け」は永遠に続ける経営形態ではない、と。自主独立企業を目指すことです。



一口メモ
成功の秘訣

5Sのメリット

1. 人が育つ

5Sのレベルアップしていくと、人のレベルもアップしていきます。

2. 時間のゆとりが生まれる

5Sを実施すれば、品質、納期、作業効率がよくなります。時間や納期、お客様からの問い合わせなどに追われないので、ゆとりが生まれます。

3. 職場の環境がよくなる

従業員が元気に挨拶し、生き活きとしてくれば、事前と職場全体が活性化され、コミュニケーションのよい楽しい職場になります。

4. 費用があまりかからない

5Sのいいところは、あまりお金がかからず、すぐに取りかけられるということです。失敗はほとんどありません。

越前行夫「5Sのすすめ方」(日本能率協会マネジメントセンター)

●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 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

(株)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 tigaras@attglobal.net

