



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26年06月09日 第668号「週刊五十嵐レポート」

## なぜ、彼らは失敗するのか

サービス業のお店を独立開業するために1年前から準備していたA氏の話。優良店舗で1年間修行しながら、経営塾にも通い、経営の勉強をしていました。その後、独立開業してから1年余りが経ち、順調に顧客が増え、安定的に黒字体質になってきました。

A氏と同様に独立開業した人たちがことごとく事業に失敗しました。A氏曰く、「彼らは経営を理解していない。サービス(商品)が良かったら、お客さんは来ると思っている。お客さんを引っ張ってくるのも経営だし、スタッフをどう上手く演出するかも経営。経営者はコーディネーターであるべきで、どうスタッフを輝かせるかを考える。ユニフォーム一つとってもこだわりました。お客の流れ、どう入ってもらったら、お客さんは気持ちがいいのかを考えました。

失敗する人たちは、お客さんにサービスが始まりました、終わりました、それが仕事だと思っている。お客さんが来る前から、帰った後まですべてがサービスだと私は思う。しかし彼らはその流れを演出できていない。そこが決定的な違いではないか」

経営には大事な構成要因があります。「経営力」=「商品」×「営業関連(営業地域、業界・客層、営業対策、顧客維持対策)」×「組織(人の配分と役割分担、教育と訓練)」×「財務(資金の配分と調達)」×「時間」。これらの構成要因のウエイト付は「営業力」53%、「商品」27%、「組織」13%、「財務」7%になり、「商品」:「営業」の比率は1:2。商品が良くても営業が伴わなければ成果(顧客を創る)は出ません。

A氏曰く、「彼らは(経営のことを)考えていません。私が修行していたとき、休憩時間に必ず経営書を読んでいました。彼らは『そんな本読んでも意味ない』と言われました」。

別の言い方では「戦略」と戦術。「戦術」が出来ても、「戦略(目標を効果的達成するやり方)」がわかっていない、考えていないと失敗するという事です。

ちょっと  
気になる出来事

今日の100万円と10日後の100万円では100万円の価値が違います。当然、10日後の100万円より今日の100万円の方が価値があります。その差が金利という概念です。

利息制限法というのがあります。元本が100万円以上の場合、年率15%を超えてはいけません。ここに今日100万円分が足りないために資金がショートし、存続が危ぶまれる零細企業があるとします。10日後には大口の売上代金が入金され、その後の資金繰りは安定するとします。この零細企業に金融機関からの融資は断られました。さあどうする？

ある人から100万円を借りることができ、10日後に無事100万円を返済し、お礼に10万円を渡したとします。10日間の金利と考えれば、月間に換算すると30万円、年間に換算すると360万円、年率360%になり、暴利といわれてしまいます。

しかし、借り手からみると10日後に貸し手に感謝して100万円+10万円を払います。

これが「市場(需要と供給)」だと私は思います。(規制するものではないと考えます)



一口メモ  
知識

## 購買決定プロミス

消費者は毎日多くの購買決定を行なっている。問題認知、情報探索、代替品評価、購買決定、購買後の行動という消費者の通過する5つの段階を表している。【情報探索】ニーズが生まれた消費者は情報を探索する。消費者はさまざまな情報源から情報を得ることができる。消費者の情報源は次の4つに分類することができる。

- ・個人的情報源(家族、友人、隣人、知人)
- ・コマーシャルな情報源(広告、セールスマン、ディーラー、パッケージ、陳列)
- ・公共情報源(マス・メディア、消費者団体)
- ・経験的情報源(製品の取扱い、試用、使用)

マーケターは消費者の情報源を明らかにし、情報源の役割と重要性を明らかにする。そのために消費者に面接し、どこで聞いたのか、どのような情報を得たのか、それぞれの情報がどの程度重要なのかということを知らなければならない。フィリップ・コトラー、ゲイリー・アームストロング「新版 マーケティング原理」より

「新・経営の志手帳」発売中！(1,000円+税)

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

㈱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 Fax03-3659-7077 i-daruma@igarashireport.com

