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　　平成27年03月16日　第707号「週刊五十嵐レポート」

ハガキ実践セミナーにて

ポストカードの専門店ホワイトベースの小串広己社長が主催するハガキ実践セミナーに参加しました。

団塊の世代が定年を迎え、労働人口（15歳～64歳）が減少しています。この人口動態がデフレの原因でもあります。何もしないと会社の業績はジリ貧になっていきます。人口減少時代に生き残るには、「新しい需要の創造」と「既存客の確保」と「失ったお客（失客）の復活」が大事になってきます。

ホワイトベース社の調べではお礼のハガキを出し続けている会社には倒産がないとのことです。お礼のハガキとは、売込みをゼロにして「ありがとう」を伝えるハガキのことです。沖縄・北海道など遠距離でも52円で届けることができます。当たり前のようで当たり前ではないのです。52円で伝えることの価値を見直すこと。

会社は粗利益で生きています。その粗利益はお客からしか生まれません。

「見込客」⇒「新規客」⇒「反復客」⇒「流出(失)客」⇒「新規客」

自動車整備工場の話。既存客から車検のキャンセルが出ました。そこで受付の女性はお礼のハガキを出しました。「事前にキャンセルの連絡をしていただき、ありがとうございます。おかげで工場のスケジュールの調整ができました」。次回の車検の案内のハガキを出すと一定の率で戻ってきます。「失客の復活」です。

経営で一番難しいのは「見込客」の見つけ方とその見込客に商品サービスを買ってもらうことです。見込客を見つけて、ハガキ（お礼のハガキと定期ハガキ）で見込客を維持していくことです。維持していくうちに新規客になってもらうのです。定期ハガキは年4回（バースデイカードを含む）。3ヶ月に1回は出すことです。継続する仕組みをつくることになります。反復性を高めて、見込客を新規客にし、反復客にして流出を少なくすることになります。

手書きが条件。手書きだとそのお客のことを考える時間にもなります。

ちょっと気になる出来事

毎月、月次試算表をもとに経営クリニックを行なっている顧客がいます。12ヶ月続けて、いざ、本決算になると数字が大幅に変わったのです。

毎月の試算表の入力は、会計事務所にお願いしています。期末の試算表の段階では経常利益は4百万円あったのが、本決算になるとマイナスの10万円になったのです。プラスの4百万円が消えてしまいました。

これでは毎月の月次試算表が正しくないため、経営の指標になりません。従って、経営判断を誤ってしまいます。

なぜこんなことが起きたのでしょうか？

会計事務所で、担当者レベルで行なっており、毎月会計事務所のチェックが入っていませんでした。会計事務所の内部の問題です。

会計事務所の名前を聞くと、有名な会計事務所です。

求めることは、正しい月次試算表と修正に対する素早い対応です。

一口メモ知識

製品ライフサイクル戦略（成熟期）

ある時期になると、売上高の成長率は鈍化して、製品は成熟期を迎える。

売上高の成長率が鈍化し始めると、多数のメーカーが多くの製品を販売することになり、過剰生産が生じて競争が激化する。競合企業は価格を下げ始め、広告費や販促費を増大させる。結果として利益は縮小することになる。このような状況下、競合企業のなかで脆弱なものが市場から脱落していく。

業界は、相応の競争を保持できるいくつかの企業によって構成されることになる。この段階では、防衛策を採るだけであってはならない。攻撃は最大の防御である。企業は、市場、製品、マーケティング・ミックスの変更（改良）を考えなければならない。

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）
●町コンランチェスター経営戦略塾　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
TEL03-3659-7703　Fax03-3659-7077　i-daruma@igarashireport.com