



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27年04月20日 第712号「週刊五十嵐レポート」

高みを目指す

前号の「飛行機が飛ばない」より読者からメールが来ました。「同じ自然環境の中で、ジェットスター(LCC)だけが雪のため飛ばないというのは、機体の構造上、整備の問題等に疑問を感じるのは、私だけでしょうか」。今回のトラブルに関しては、事前の準備と事後の対応です。全て人が関わっています。

私の母の四十九日が終わり、遺品整理のため専門業者に仕事を依頼しました。およそ4~5時間で片付けてもらいました。良い仕事をしているなと感心しました。

ところが、玄関周辺を掃除していると、電気コードの切れ端が落ちていたり、取り外したエアコンの壁の穴をふさいでいませんでした。私はトーンダウンしました。良い仕事をしていたのに残念です。最後の最後に仕事が雑でした。

友人と銀座で打ち合わせをした後、友人の親戚(女性)が銀座のアルマーニに勤めているというので、アルマーニに寄ってお会いしました。彼女に聞いてみました。お客様に対して大事にしていることを3つ挙げるとしたら何ですか？

「1番目は、お客様との距離感です。著名人がプライベートで来られますので近すぎず、離れすぎず。2番目は、期待以上のサービスを心がけることです。期待して当店に来られますので、それを越えるように意識しています。商品を梱包するところも細部まで気をつけます。3番目は、約束を守ることです。お客様と話しているときに次の来店の日時をメモを取らずに覚えとく必要があります」

自問自答しなければなりません。お客様に期待以上のサービスをしているだろうか。仕事が雑になっていないだろうか。中小企業にも普通の中小企業と一流の中小企業があります。その差は紙一重。しかしその差は大きい。やはり高みを目指さないといけないと決心しました。

ちょっと
気になる出来事

私のかみさんの話。

かみさんモスポーツジムに通っています。人気のあるエアロビのインストラクターが他の店舗に移動して、新に外部から派遣されたインストラクターが来られました。

インストラクターが違うこともあり、運動している最中に違和感がありました。あまり楽しくないのです。

終了間際にインストラクターが言いました。「私は参加人数で収入が変動します。是非、友人を誘って1人でも多く参加してください」。

それを聞いて、かみさんら参加者は引きました。

「誰が、あなたの生活のためにジムに通うのよ」

お客は会社のことを考えて、商品・サービスを買うものではありません。

自分本位です。「儲けようと思ったら儲からない。信者をつくること」という言葉を思い出しました。



一口メモ
知識

コスト志向型価格設定

【値入れ型価格設定】

最も単純な価格設定方法は値入れ型価格設定であり、製品原価に一定の値入れを付加するものである。

建設業者はプロジェクトの総費用に利益として一定の値入れ率を付加して見積を出し、それによって入札価格を提出する。

値入れ型価格設定が普及している理由

第1は、需要の不確実性に比べてコストは相対的に小さいからである。

第2は、ある産業において、全ての企業がこの価格設定方法を採用した場合、設定する価格は等しくなる傾向にあり、価格競争は極小化される。

第3は、販売者と購買者の双方にとって公正であると信じられている。

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

