



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29年05月15日 第819号「週刊五十嵐レポート」

100社中3番

戦略社長塾東京・小岩校の日曜塾は顧客戦略を行っている。経営で一番難しい仕事は、見込み客を発見し、その見込み客に商品・サービスを買ってもらうこと。また一番コストがかかるのも見込み客の発見とその販売・契約。新しいお客に繰り返し買ってもらえると費用は少なくなり、利益性は良くなる。

繰り返し買ってもらうには、お客に好かれ、気に入られ、喜ばれ、忘れられないようにするしかない。そのためにはお客に対して不便や二度手間をなくす。お客に対する感謝を態度で示すこと。

その代表的なのが、お礼のはがき。実際にお礼のはがきを出している会社は100社中およそ3社。97社はお礼のはがきを出していない。ならばお礼のはがきを出していけば、同業者100社中3番以内にはいれることになる。学んだ社長は、自社に合ったはがきを作り、社員に対してお客にはがきを書いてもらう。はじめは書くのだが、しばらくすると書かなくなる。忙しくなると自己中心的な考え方になり、お客起点の考えがおざなりになり、はがきを書かなくなる。

もう一度、経営の本質に戻ってみる。会社は粗利益で生きている。その粗利益の大本はお客。経営の本質はお客活動。お客が存在していることは、当たり前ではない。いつ何時、競争相手に行ってしまうかわからない。商品を買うかどうかはお客が100%決定権を持っている。お客に好かれ、喜ばれる必要がある。お客に対して「報・連・相」を実行することが正しい道筋。

掛け声だけではなく、続けていくには、感謝の心を育てる。有り難く感じたことを飾らず、ありのままに、すばやく伝える。これが感謝。どういう時にはがきを出すか決める(20項目ぐらい)。やるべきことが明確になり、実行しやすい。モデル文書を準備しておく。気楽に書けるようにする。

はがきで参拝客が増え続けている山口県の防府天満宮を訪問したときのこと。はがきを書くのが苦痛ではなく、普通の仕事に。学業祈願がメインだったが、少子化になり、今では人が生まれてから死ぬまでの間のライフサイクルで参拝してもらえる仕組みを考えている。まさに100社中3番、いや1番の神社。

ちょっと
気になる出来事

5月11日(木) 栢野克己(かやのかつみ)の「小さな会社の稼ぐ技術」セミナーを開催。1ヶ月前にFBで伝言があり。「5/11、12、14東京で栢野講演主催お願いします。私は本が売ればいいので、前日に仙台とか岩手に行って帰る途中です。」

急遽なので、いつもの会場の亀戸(カメラアプラザ)には空気がなく、いろいろ考えたあげくに東京都ニットファッション工業組合のセミナー・会議室が頭に浮かんだ。11日の午後が空いていたので即決。

セミナーの内容は、今ベストセラー中の「小さな会社の稼ぐ技術」をテーマに。チラシとホームページにおけるセミナーお知らせを制作。メルマガ読者リストにメール配信。あとはFBで情報公開。

なんとか23名参加。セミナー終了後は栢野さんを囲んで有志と懇親会。

楽しく、成功事例もあり、学びのある時間だった。

栢野さん、ありがとう！



一口メモ
知識

イノベーションの目標

イノベーションの目標とは、「われわれの事業は何であるべきか」との定義を具体的な行動に移すためのものである。

いかなる企業にも、3種類のイノベーションがある。

製品におけるイノベーション、

市場、消費者行動、価値観に関わるイノベーション、

製品を市場にもっていくまでの間におけるイノベーションである。

イノベーションの目標を設定するうえでの問題は、イノベーションの影響度と重要度の測定のむずかしさにある。

P.F.ドラッカー 「チェンジ・リーダーの条件」より

- 「戦略社長塾東京」小岩校 毎週日曜日 午前10時～12時
- 「戦略社長塾東京」小岩校 毎週水曜日 午前10時～12時
- 「戦略社長塾東京」銀座校、武蔵村山校、豊岡校 開講中。

(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 i-daruma@igarashireport.com

