

お忙しくても、約 2 分間で読めます

山内公認会計士事務所

ハートフル・ワード (心からの言葉)

 TEL 098-868-6895
 FAX 098-863-1495

経営者への活きた言葉

顧客は囲い込めない 顧客は引き寄せるしかない

1. 自社の製品やサービスを何度も利用してくれる固定客を増やせば、経営は安定する。しかし、固定客をいかに獲得していくかの方法論は、経営者によって考え方が変わってくる。名経営者は、「自社のファンを増やすには、企業としての本質的な価値を高めるしかない」と考える。商品力、サービス力、ブランド力。それらを磨き、常に顧客に向けて発信し続けることで、彼らを引き寄せようと試みる。
2. それに対して、平凡な経営者は、一度つかまえた顧客を逃がさない仕組みづくりに熱中してしまい、本質を見失いがちだ。この仕組みの代表例がポイントカードや会員制度だ。この種の「顧客囲い込みシステム」は、必ずしも恩恵をもたらすとは限らない。例えばポイントカードに対して、「買い物のたびにポイントを与えれば、顧客は特典欲しさにリピーターになる」と単純に期待する経営者がいる。だが、顧客にそれだけの忠誠心を抱かせるには、競合他社を上回る「強力な特典」を用意し続けることが必要になる。
3. 高いポイント還元率や豪華なプレゼントといった特典は、体力に余裕がある大企業ならまだしも、中小企業の場合、経営を圧迫しかねない。競争が激しい市場では、顧客を囲い込める便利な柵などない。そんな前提に立ち、「囲い込みの仕組み」をつくる時間があれば、自社の魅力を地道に磨き上げる。少なくとも中小企業にとって、今も昔もそれ以外に、顧客を増やす近道はない。

(参考:「日経トップリーダー」2010年3月号)

経営者のための理念・哲学

経営者が今なすべきこと

(P. F. ドラッカー)

1. 経営者たる者は、公共の利益の代表者、大衆の意見のスポークスマンとして、自らの地位を確立する必要がある。言い換えるならば、経営者たる者は、自ら問題を明らかにし、解決策を見出す必要がある。事業のための個別利益の見地からではなく、社会全体における生産者の見地から発言する必要がある。
2. 経営者たる者は、自らの組織が成果を上げるマネジメントするだけでなく、多元社会におけるリーダー、まとめ役とならなければならない。

(参考:「週刊ダイヤモンド」:2010年1月16日号)

新規成長分野

巣ごもり時代に対応したサービス

1. 長引く不況で、休日を家で過ごす人が増えている。部屋にこもって食事や娯楽をささやかに楽しむ「巣ごもり消費」の傾向が今年も続きそうだ。在宅型消費の盛り上がりで恩恵を受けているのは、オンライン・ショッピングや宅配ビジネスだ。約 290 万人の会員を持つ出前検索サイト「出前館」は、自宅までデリバリーしてくれる店を検索でき、ピザ、弁当、寿司、カレーなど好きな食べ物を選べる。
2. 運送会社である夢の街創造委員会は、今春からネットスーパー事業に進出する。消費者の窓口となるポータルサイトを運営し、自社でネットスーパーを設けることが難しい地方の中小店に参加を呼びかけ、1年後に全国 100 店以上の加盟を目指す。いずれも、「昔の御用聞き」の発想が新しいビジネスモデルになっている。

(参考:「野村週報」2010年1月25日号)

古典に学ぶ

二種の苦勞人

「人間は、道すなわち教えというものに出会わないことには、容易に自分を反省するようにはならないものです。しかしながら人間が深く自己の姿を顧みるには、どうしても人生の現実に突き当たらねばならぬわけです。すなわち、単に道を聞いたり本を読んだりしているだけでは、その心の悩みを消し去るほどの力を持つに至らないわけです」

(参考:森 信三「修身教授録抄」:致知出版社)