



本田税理士事務所
HONDA LICENSED TAX ACCOUNTANT OFFICE

お客様とのコミュニケーションレター

キャッチボール

2009
12
NO.005

■ マーケティング基礎講座 ～増販増客メソッド 『4Pから「6Pの時代」』



従来、4Pが重要と言われて来た。だがマスマーケティング前提の4Pは、不況と商品過剰供給の時代という壁に、4P推進だけでは勝てない事態に直面している。

そこで同じようにキーワードを加えると、

- ・Profile (個客管理)
- ・Process (プロセス管理)

を加え、6Pとして考えるのがいい。

最初のPは個客管理。個々のプロファイル(属性)を把握すること。次のPは、個客の変化に応じてコミュニケーションをとること。すぐに購入するお客様もいれば、手間をかけなければ購入に至らない場合もあり、コミュニケーションのプロセス管理が必要になる。

プロモーションとプロセスの違いは、マスマーケティングのプロモーションは、不特定多数へのコミュニケーションなのに対し、プロセスは、お客様の実情(プロファイル)をよく押え、個々に対して個客とのコミュニケーション・プロセス(リレーション)管理を伴う点だ。

■スタッフコーナー 今月の担当: 藤田靖子

今年も残すこと一ヶ月となりました。何かと集まりの多い12月です。気忙しい中でも、親しい友人どうしやお世話になったかたをお誘いして共に食事を楽しみ、この一年を語り合う時間を過ごせたらいいですね。

先日、円周率より自給率というテレビコマーシャルを見ました。輸入に頼る日本の食生活に不安を感じながらも、国としてのレベルでは極少数ですが、お米・野菜作り等に拘りをもって頑張っている生産者の方を拝見し、わずかながらもほっと致しました。生産者の思いと消費者の思いが、お互いに応えられるようであれば理想ですね。

できればどこで作られるのか? 食の安全性の裏づけだけでなく、生産地・生産者を知るだけでも、慈しみ育てている自然の恵みの有難さを感じられるのでは……

同じように、植物好きの私は、それぞれの花の生産者の愛情こもった思いをホームページでみさせて頂いておりますが、その度に素晴らしい拘りと花への愛情に感動します。花の見方も変わりました。それに若者の生産者達は、なぜか皆イケメンです……この不景気時、頑張れ!のエールを送ります。

あわただしき年末くれぐれもご自愛なされますように……

■社長必読！お勧め記事 『時代のながれ その2』 記事提供：株式会社上坂経営センター

時間の使い方も考えていかなければなりません。今まで、日曜はお休みと言っていた方も全時間、仕事のことを考えるくらいでなければなりません。

経営者は当たり前です。今は、趣味も何もかも、かなぐり捨てて仕事に集中すべきときです。「そんなことしてもいっしょ」と思わないで、是非集中して下さい。お客様が何を考えているのか。どうしたら喜ばれるのか。過去のことを振り返ってもいい。必ず、何かが見つかります。平日は、今まで以上に外出すべきです。そして、土・日にそのことを考える。100年に一度の危機的状況なのに、自分の行動が同じでいいわけがありません。

従業員もそうです。自分自身の生活は会社があってこそです。そして、会社はお客様があってこそなのです。ならば従業員も一緒になって、お客様のことを考えなければなりません。現在、話題の土井英司さんは、「伝説の社員」という本を書かれています。その本を読むと、社員も伝説になるくらいで初めて認められるのだと書いてあります。自分自身、何ができるのか。ということを考え、即、行動に移す。ぼーっと過ごしている時間は、このような不況にあって1秒でもあってはならないのです。そのことは、必ず生きていきます。そして、ピンチはチャンスの実践です。そのためにも、顧客接点をどんどん増やすべきです。再度、社内にはどういう商品、製品があり、強みは何かを検証し、再度お客様に提案に上がるべきです。そのことを思い巡らすために、24時間そのことに費やす気概がいります。そして、とにかくお客様巡りをして下さい。愚痴でも何でも聞いてあげて下さい。「辛いときに、一緒になって頑張ったよね」この言葉は、一生の宝物になります。だから、今は歯を食い縛ってお客さま回りをします。(了)

■お知らせ 詳細はお問合わせ下さい！

- ◎12月30日から1月4日まで冬休みとさせていただきます。
- ◎11月21日開催の研修会及び交流会につきましての引き続きアンケートのご協力をお願いいたします。
- ◎添付させていただきました平成21年分不動産の使用料等の支払いについてお知らせください。

■編集後記

いよいよ師走です。これから4ヶ月間私たちの業界も超繁忙期に入ります。お客様には色々ご協力いただくこともあることかとおもいますが、よろしく願いいたします。

さて、先月21日に研修会及び交流会をお陰様で無事に開催することができました。お客様及び講師の先生には大変感謝しております。ありがとうございました。今回の研修会は50席ご用意いただきましたが、ほぼ満席状態でした。また、交流会にも30名の方々にご参加いただきました。もちろん講師をしていただいた栢野さんと小林さんにも引き続きご参加していただき、ここぞとばかりに個人面談をされているお客様もいらっしゃいました。

研修内容について、ここですべてを申し上げるわけにはいきませんが、小林さんのお客様を動かす6つの心理と、栢野さんの経営に不可欠な8つの戦略がポイントとしてあげられるかとおもいます。参加したお客様は是非このポイントを頭に入れていただき、出来ることからひとつでも必ず実行していただければとおもいます。断言します！やれば必ず成果が出ます！！会社が儲からないのは景気のせいではありません。何もしていないか（今までと同じことをしている）、してもやり方が間違っているかだけなのです。だからまだまだどんな会社でも望みはあります。

交流会については、昨年以上に盛り上がったように感じました。栢野さんも「みんな元気だね。これなら大丈夫だ。」とおっしゃっていました。やはり交流会にも参加することによって研修会で学んだことが何倍にも膨れ上がると実感しました。私は同業者の交流会は傷の舐め合いになりあまり意味が無いことだとおもっております。あえて異業種の方と生で触れ合うことで経営者として何か感じ取れることがあるのではないかとおもっております。世の中、色々な経営者がいます。どんな方とお話してもマイナスになることはありません。そこには必ず学びがあるはずで。

早くも「また来年も！」なんて声が多く頂き、そのご期待に弊所もまた是非応えたいとおもっております。



本田税理士事務所
HONDA LICENSED TAX ACCOUNTANT OFFICE

☆お客様からのご意見、ご感想、ご質問、ご相談、ご要望、クレーム等、何でもけっこうですので、下記までお寄せ下さい。お待ちしております！

〒335-0004 埼玉県蕨市中央1-8-7 A・LIFE2F
TEL : 048-431-2771 FAX : 048-431-2786
URL : www.zeirishi-honda.jp メール : info@zeirishi-honda.jp
営業 : 9 : 00 ~ 17 : 15 第1第3土曜日・日曜祝祭日休み