



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

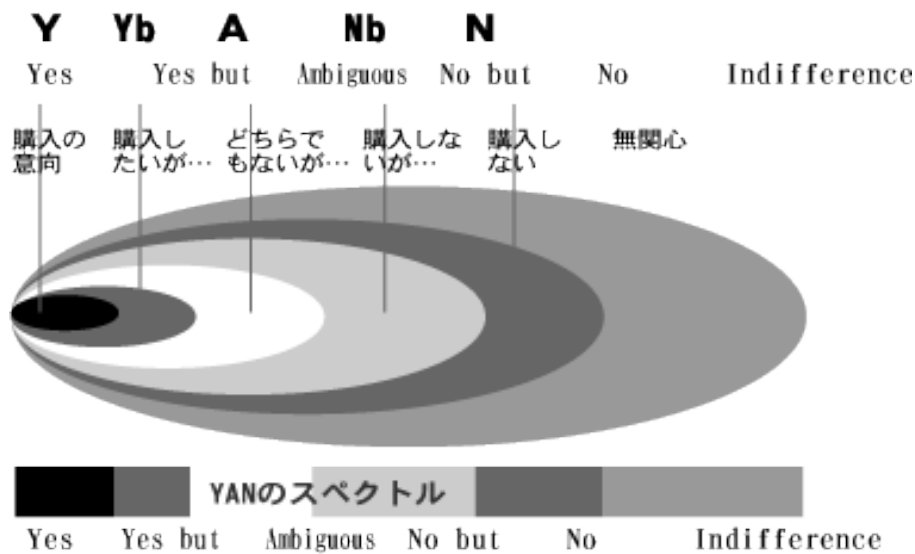
# キャッチボール

2010

5

NO.09

■マーケティング基礎講座 ～増販増客メソッド 『YANの法則(個客スペクトルの法則)』



個客循環とも関連するのが、個客心理のスペクトルである。これをYANの法則といい、現在の個客の関心の度合いを明確化することをすすめている。

Yes Ambiguous (どちらともいえない) No

を段階分類して、頭文字をつけたものだ。

単純には、関心がどの段階なのかを明確化することだが、関心度合いは固定したものではない。

個客の状況、情報の多寡や立場によっても大きく異なるため、ひとつの指標として観察する。例えば、以前は必要と思わない商品も、なにかのきっかけで急激に欲しくなる消費行動を起こすことも多い。

法人営業でも、営業段階を設定しておき、個客には個客段階を上昇してもらおうのも、No but客やNo客が、段階的にYes客になることを計算しておく方式だ。

無関心 (Indifference) 客も、Yes客に変貌することも希ではない。営業段階、P (プロモーション) T (ツール) の設計で大きく変化を起こすための指標のひとつだ。

■スタッフコーナー 今月の担当: 藤田靖子

風薫る五月になりました・・・ 私はこの爽やかな月が大好きです。四季がめぐるときに時季を違えずでくる自然は、なぜこんなにきれいなのだろう、なんていい香りなの、と季節の不思議さにわくわくさせられるからです。

新緑はさておき、菖蒲 よもぎ 空豆 ふき等の鮮やかな緑にとっても癒されます。自己満足ですが、目だけではなく食材としての素晴らしさにも感動します。旬の筍も美味しいですね・・・

二十四節気 (立夏・小満) 七十二候 (蛙はじめて鳴く・蚯蚓出ずる・竹笋生ず・蚕起きて桑を食む・紅花栄う・麦秋至る) この日本の自然に学び、季節と仲よくしていたら、五月病なんて無縁なのではと思います。

最近空を泳ぐ鯉のぼりをあまり見かけなくなりましたが、気鬱になりかけたらせめて気分だけでも、千の風ではなく若葉色の風になって、さつき晴れの天空を旅していきたいものです。

## ■社長必読！お勧め記事 『今、クレドが流行るワケ』

数年前、リッツカールトンホテルの「クレド」が紹介されて以来、様々な企業が相次いで導入するようになりました。通販大手のジャパネットたかたは、不祥事により一時、業績を落としましたが、このクレドの導入により、業績を伸ばしています。

### ●クレドとは

クレドとは、ラテン語で信条、志、約束を意味します。クレド導入の目的は、経営理念を従業員に浸透させ同じ価値観を共有し、お客様や取引先などといったステークホルダーを満足させ感謝されることで、従業員を育て、業績を伸ばしていくことにあります。

### ●今は心を求める時代に

ほんの数年前までは、欧米流の画一的なサービスが求められ、各企業では、マニュアルに従った教育とサービスを行うことが顧客満足を高めると考えられていました。しかし、「ホスピタリティ」や「感謝」という言葉がメディアなどで取り上げられるようになった頃から、顧客が心の温もりを求めるようになってきました。決められたことを機械的に行うだけのマニュアル的接客は、事務的で冷たいといったクレームさえ出されるようになりました。顧客のニーズに答えるためには、従業員が状況に応じて自ら判断しなければならない局面が増え、マニュアルに代わる新たな指針が必要とされるようになったのです。

### ●具体的な行動指針としてのクレド

クレドは、経営理念を簡潔に、そして具体的に行動指針としてまとめたものです。全従業員がクレドの作成に係わるのが重要です。経営理念を本当に理解し、想いを同じくする必要があるからです。自らが作成したクレドに照らしてどう行動すべきか、個々の従業員が状況に応じて自ら判断し行動する、この行為を通じ、従業員は経営理念と個人の目標・目的をリンクさせることで生きがいを見出し、会社とともに成長していくのです。つまり、社長と従業員は対立するものではなく、WBC日本代表の原監督風に言うと、「向う港はひとつ」なのです。最近、経営理念の作成が流行っていますが、一歩進んで、従業員とともに「クレド」を作成されても良いかもしれません。

## ■お知らせ 詳細はお問合わせ下さい！

◎事務所の移転が決定しました。移転日：6月7日

◎扶養控除の見直しが行われましたが、平成23年分以後の所得税について適用されます。

◎7月より少人数制の勉強会を3ヶ月に1度開催いたします。ご意見ご要望等がございましたらお寄せ下さい。

## ■編集後記

ゴールデンウィークもやっと終わり、事務所としては確定申告期に次ぐ繁忙期に入りました。何故かという、これも私たちの業界ではよくあることでして、多くの法人のお客様が3月決算を選択されているためです。つまり申告書の提出は5月中となります。今回はご新規の3月決算のお客様も増え、また6月に事務所の移転も控えていますのでいつもより気合を入れないと乗り越えられそうにありません。

さて、その移転の件ですが、正式には5月の下旬には書面にてお客様へご案内申し上げる予定です。場所は簡単に言いますと、蕨駅の西口から東口へちょうど線路を挟んだ場所への移転となります。現在の事務所に移転してから6年2ヶ月、事務所前で建設中の超高層マンションもほぼ完成し、周辺環境も大分良い方向へと変わりつつあります。駐車場も目の前にありとても気に入っていました。ただ、スタッフが狭い場所で仕事をしているのを見たり、お客様の来所が重なってしまった場合の税理士としての守秘義務を考えたりすると移転せざるを得ないという結果になりました。場所的には西口か東口かというだけで駅から近いのですが、今度は駐車場がありません。お手数ですが、お車でお越しの場合は近隣のコインパーキングに停めていただくこととなります（駐車料は弊所にて負担させていただきます）。新事務所ではお客様が気軽にお越しいただき、経営のヒントとなるような楽しい仕掛け等もご用意出来ればとおもっています。また、経営コンサルタントとの共同事務所になりますので新たなサービスもご提供できるかとおもいます。是非、ご期待下さい！！



☆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](http://www.zeirishi-honda.jp) メール : [info@zeirishi-honda.jp](mailto:info@zeirishi-honda.jp)

営業 : 9 : 00 ~ 17 : 15 第1第3土曜日・日曜祝祭日休み