

8月5日.

お客様に買う理由を教えてください。

先日、中小企業家同友会の勉強会で講師をしていただいたのは、(株)ウルネスの長澤社長でした。ウルネスさんは100本のバラの花を売るビジネスからスタートしました。おとしたことがきっかけで奥さんに100本のバラをプレゼントしたと大変喜ばれたので、独立をきっかけにこの事業を立ち上げたのです。今では、ニュービジネスとして、注目を集めているのでご存知の方もいらっしゃると思います。当社の財産は183人の顧客リストです。そのお客様に母の日には「カーネーション」を売り、父の日(知ってる人ともいると思います)には「カツオのたたき」を売ったそうです。売上を上げる方程式=顧客×商品×売り方と言っていました。まさにお客様がわかれば花が売るとカツオのたたきも売るとよいのです。お客様に買う理由を教えてください。お客様が買う理由に気づけば商品は売れるのです。

金曜日の朝の勉強会で私は社員に質問しました。7月27日は土用の丑の日ですが何故鰻を食べるのでしょうか、スッポンでは駄目なのでしょうか。何故バレンタインデーはチョコレートで煎餅では駄目なのでしょうか。返事はあませんでした。答えは、お客様のニーズではないことは明石堂です。売り手が買い手にこの日は鰻を食べま(お)チョコレートを贈りま(お)と教えてあげたからです。私達商人は買い手に何故当社の商品を買わなければならないかの理由を説明していません。お客様は当社の商品を買った理由がわかるとか買わなければならないと考える、発想が広がるのではないのでしょうか。

私共の月次決算書の表紙の裏側に企業発展の哲理というのがあります。そのなかの安定(守備)の1番にくり返しのシステムづくりとかがあります。お客様が貴社の商品をくり返し、くり返し買っていたくしくみがあれば売上は減らないということなのですが、例えば今年100万買っていたお客様に200万円。店に年6回来っていたお客様に年12回来ていたとくしくみが出来れば売上は倍になります。しかし現実には逆で何もしていないのでお客様の数は減り続けます。

売上を上げる方法は、お客様の数を増やし、そのお客様により多くの商品数を販賣して、使ってもらえるお金を多くすることです。その際に何故その商品をお客様が買わなければならないかのメッセージがはっきりしているとお客様は自分で納得して買い続けてくれます。この世界は価格競争の世界ではありません。もう他社の商品は買わなくともいけません。商人は常に自分を磨き、お客様をあきさせないよう存在にならなければならないのです。くり返しのしくみが出来れば売上が減ることはなくなります。頭を使って、儲かるしくみづくりをしていただきたいです。

古田土満