



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

9

2009
No.002

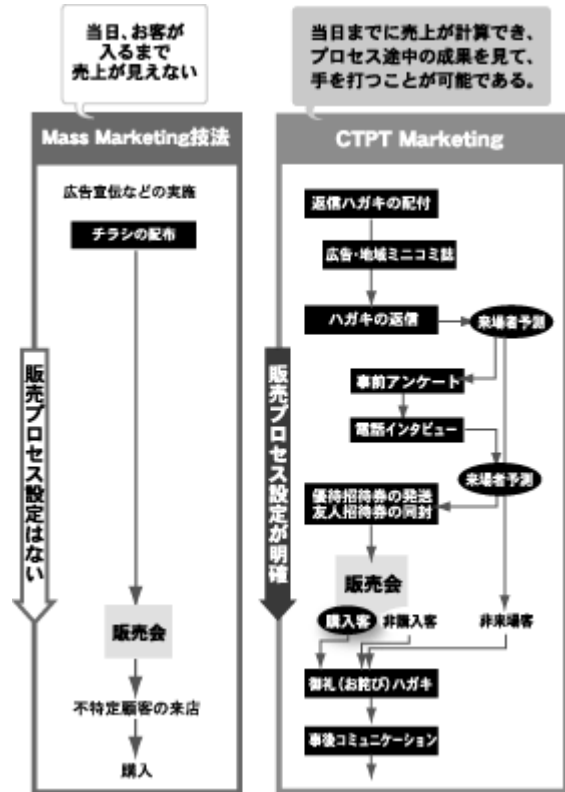
■マーケティング基礎講座 ～増販増客メソッド 『CTPTマーケティング(つづき)』

ここでP(プロセス) T(ツール)について、少し具体的なお話をします。右図をご覧ください。販売会を例にとります。左側は、PT設計が全くされていない販売会を図版化したものです。チラシを打ったあと、販売会開催まで特に何もせず、お客様をただ待っているだけという、うまくいかない例です。この方法だと、当日どれだけの売上があがるかということはもちろん、およそどのくらいのお客様が来店するかさえも把握できません。

一方右側は実際にあった事例で、婦人靴の販売会におけるPTを図版にしたものです。人通りも少ない、初めての場所での販売会です。まずプレゼント付返信ハガキを配布した後、広告やミニコミ誌で告知、そしてハガキの返信を促します。返信のあった人にさらに電話でインタビューをし、来場者数を予測します。この段階で、目標来場者数を下回りそうでしたので、ハガキ返却があった人達全員に友人優待券を送付し、目標に近づくようなPTに設計し直しました。

結果、土日を含まず三日間で600万円を超える売上を上げることができました。同じPTモデルで2回目を行うと、1,000万円の売上があがりました。お客様とのやりとりを精緻に設計することで、顧客心理を購買に近づけることに成功したのです。さらにこの事例では、販売会のあとに「事後フォロー」を設定し、継続顧客にしていくPTを設計しています。何の設計もされていない左の図とは大きく違うことがご理解いただけることと思います。

成功事例のほとんどが、商品・サービス(C:コンセプト)を絞られた市場やお客様(T:ターゲット)に合致させ、さらに顧客心理段階に合わせたツールの使い方(PT)を精緻に設計しています。非常に細かく、時には面倒くさいこともあります。どれも難しくはありません。なにより様々な業種で応用できるものばかりですので、ぜひ皆さんもCTPTマーケティングを実践してみてください。(了)



■スタッフコーナー 今月の担当: 藤田靖子

今年の夏は例年にならぬ異常気象でしたが、ここに来て日中の真夏の暑さ、それでも朝夕の涼しさにほっとひと息つく思いです。又、全国的に地震の発生が多く、新型インフルエンザもとても気になります。何が起こるかわかり難い世の中になりそうです。

私事です。ちょっとした事で、右腕を靭帯損傷し断裂してしまいました。諸々の事情で手術はせず、わずかですが不自由な身体になってしまいました。最初の頃は痛みを抱えながらの仕事はかなり辛いものですが、徐々に慣れてきました。マイナスをプラスに変える意識をもって過ごせば良いかなと思いつつ・・・忍耐の毎日です。自分の人生の後半において予想もしてなかったことでした。普段意識していなかった五体満足の有難さ、健康の有難さを感じております。そこで日常生活のなかでの簡単な体操、簡単な食生活の改善などを始めました。意外に効果があるのには驚きです。皆様もご自分に合った日常生活法をひとつでも見つけ、今日から実践してみても如何でしょうか！

からだも心も健やかでお仕事にお励みなされますように・・・

■社長必読！お勧め記事 『松下幸之助氏の不況時の教え その1』記事提供：株式会社上坂経営センター

あるお客様から松下幸之助氏の不況時の教え10か条を教えてくださいました。

- ①不況またよしと考える
- ②原点に戻って、志を堅持する
- ③再点検して、自らの力を正しくつかむ
- ④不撤退の覚悟で取り組む
- ⑤旧来の習慣、慣行、常識を破る
- ⑥時には、一服して待つ
- ⑦人材育成に力を注ぐ
- ⑧責任は我にありの自覚を
- ⑨打てば響く組織づくりを進める
- ⑩日ごろからなすべきことをなしておく

皆様はどのように思いますか。私はこれを読んだとき、心にずしりと落ちたと同時に、この10か条を具体的に社内に落とさなければならぬと感じました。そのためには私自身が肝に銘じければと思っています。

私は、特に②原点に戻って、志を堅持する⑤旧来の習慣、慣行、常識を破る⑥時には、一服して待つ⑦人材育成に力を注ぐことを重視しようと思っています。

この中で、⑤の旧来の習慣、慣行、常識を打ち破るは、かなり難しいですが、この不況だからこそできるのではと思っています。皆さんの会社の中の常識は何ですか。なぜかわからないけれど、やっているというようなことはないですか。今こそ、過去の悪しき習慣を打ち破るときです。(つづく)

■お知らせ 詳細はお問合わせ下さい！

- ◎9月16日に飲食店向けセミナー（共催：株はじめの一步）を大宮で開催します！
- ◎11月にセミナー及び異業種交流会の開催を予定しています！お客様からのご要望をお待ちしております！！
- ◎FAXではなくメール（あるいはその逆）での送信をご希望のお客様はお申し付け下さい。

■編集後記

8月もあっという間に終わり、朝晩には涼しい風も吹き、夏から秋へ季節の移り変わりをよりいっそう感じるようになりました。ところで、ある会社のリサーチによると『夏が終わったな・・・』と感じるのは「日が落ちるのが早くなったら」、「気温が低くなってきたら」で上位7割を占めていました。当り前の季節感の感じられない回答だと思ったのは私だけでしょうか？！ちなみに私は、甲子園が終わると『あ～っ今年の夏も終わりだなあ・・・』と毎年思います！それにしても今年もすごい決勝戦でした。6点差を追う日本文理（新潟）の9回表2死走者無から1点差まで迫る驚異的な粘りには本当に驚かされました。2年前は、佐賀北（佐賀）が終盤8回に3点差を満塁ホームランで逆転し優勝、さらに3年前はハンカチ王子の早稲田実（西東京）とマー君の駒大苫小牧（南北海道）の引分再試合の僅差での決着。最後の最後まで野球も人生も何があるかわかりません。ひとつ言えるのは、ここまで来たチームは間違いなく、みんなで同じ目標に向かって最後の最後まで諦めないで戦い抜いたということでしょう。それは、経営でも大変重要なことと言えます。

さて、秋といえば税務調査です。実は、この季節に最も多く税務調査は実施されます。万一、税務署から連絡が来ましたらすぐに弊所までご連絡、あるいは税務署に税理士に連絡するようにお伝えください。



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