



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

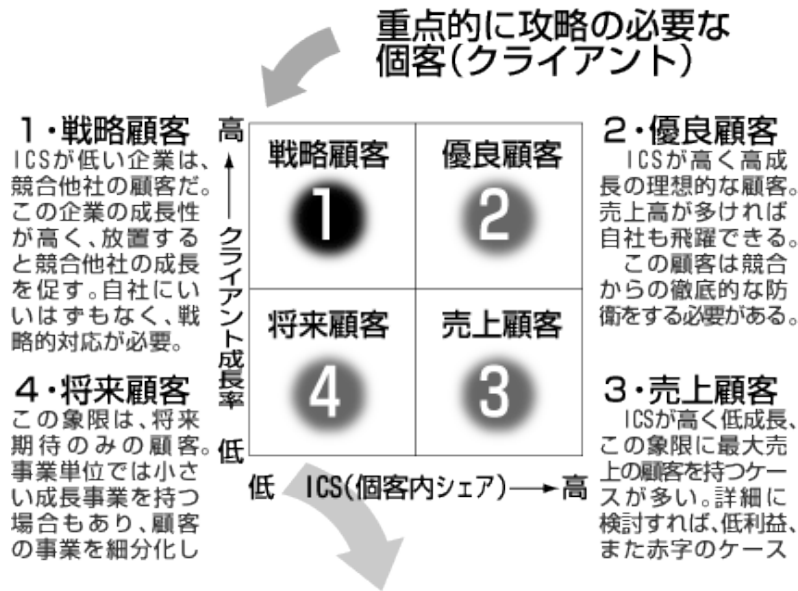
キャッチボール

2010

4

NO.008

■マーケティング基礎講座 ～増販増客メソッド 『ICS』



ICS (In Client Share) とは、個客内シェアのこと。

発注先の自社受注シェアを明確にし、さらにその個客の成長率も押え、ポートフォリオ的に個客を見る。

成長する個客のなかでさらにシェア拡大するだけ、自社はさらに伸びる。これほど重要な戦略が、受注ビジネスで、意識されていないのは残念だ。

たとえば、営業は「売上顧客」へ意識を集中しがちだ。

高度成長と一緒に成長してきたなど、トップ同士や営業担当なども含めて人間関係もできている。売上も大きいので、クレームがあれば、担当、役員やトップもとんで行くのが、この象限の個客だ。

本社費用や交際費などは、異常にこの象限に集中する。営業部単位で利益が出にくい状況のなか、じつは本社費用を乗せれば完全に赤字になっているケースが多いのが、この象限の特色である。

これを考えれば、戦略顧客を攻略することが、いかに重要かがわかるだろう。

■スタッフコーナー 今月の担当:荒川一絵

毎日少しずつ暖かくなり、桜も美しく咲いていますね。もうお花見はされましたか？

桜以外にも、春はたくさんのお花が咲きますね。今日はここで私のお勧めの花屋・青山フラワーマーケットについて。以前は西川口駅に店舗がありよく利用したのですが、現在はなくなってしまい残念です。このお店は、花を手に取りやすく、値段も明確に示されているので、他の花屋より買い物がしやすいです。普通は、お店の人に花束を作ってもらおうものですが、青山フラワーは、自分で好みの花を直接手にとって、自分で花束を作ることができます。花の並べ方も、色別になっているので（普通は、種類別に並んでいるので、色はバラバラに並んでいます。）、花に詳しくなくても、自分の好きな色を選んでいくと、自分好みの花束を作りやすいと思います。値段も、安めに設定されています。これは、日常で使う安めの切り花に特化し、贈答用の高いランなどを置かない為だそうです。ランは売れなければ廃棄されるそうで、何万もの損失です。その分を他の花の値段に転嫁しているとのこと。品ぞろえも戦略を持って絞り込んでいくことで、値段を抑えつつ、自分の利益も確保できるのだな、と思います。このお店は男性も利用される方が多いとのこと。花束のプレゼントは、女性に喜ばれますよ！

■社長必読！お勧め記事 『下請け型企業が、今やること その3』 記事提供：株式会社上坂経営センター

消費者は、インターネットの普及により多くの分野でダイレクトマーケティングを行うことが主流になっています。

これを考えると、下請け型企業も、是非、ホームページを作成していくべきです。その方法で成功している企業もあります。

もともと、溶接の下請けをやっていた会社です。仕事は多々あったのですが、利益が残らないのです。またいわゆる運転資金が忙しい。そこで、その社長は、思い切ってそういう仕事は全部やめることに決めました。

その代わりに、ホームページを自分で開設されました。そのページが今は営業をしています。バイクの修理や、バーベキューに使う鉄板を作ったり、また修理したり。こういうことできないでしょうかとか、ああいうことできないでしょうかとか、ホームページを経由してくる注文や問合せに対応をし、その会社の利益率は、50%を超えるのです。なぜなら、お客様は、絶対に使いたいものを問い合わせしてくるのだから金額は関係ないからなのです。

「うちは下請けだから、元請けに仕事がないとうちも苦しい」というのは、言い訳にしかすぎません。自らの技術力を市場に向かってアピールしませんか。どんな企業も、技術力のある下請けを探しているのです。

特に技術力や施工力や製造力の高い会社は、チャンスだらけなのです。100年に1度のチャンスです。この状況をどう捉えるか。それが一番の問題なのです。(了)

■お知らせ 詳細はお問合わせ下さい！

◎スタッフ増員のため、6月の第1週に事務所の移転を検討しております。と言いましても同一市内で駅から徒歩3分圏内で検討中ですので現事務所の電話番号及びFAX番号はそのままの予定です。詳細が決定次第お知らせいたします。

◎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

お陰様で目標の3月12日の午前中に21年度の確定申告書の提出をすべて終えることが出来ました。

お客様におかれましては、ご協力誠にありがとうございました。

毎年のことですが、その日の午後、事務所はお休みをいただきましてスタッフや関係者で仕上げを行っています。今年は都内まで足を伸ばし、鉄板ダイニング『銀座 十勝屋』で食事をしました。味、接客、雰囲気、まずまずのお店でした。ちょっと生意気言ってしまいました・・・でも私こう見えてもけっこうグルメなのです。独立開業以来100件以上のちょっとしたお店は訪れていまして、税理士業界ではトップクラスと勝手に自負しております。また、飲食店のお客様も多く、寿司、焼肉、イタリアン、中華、居酒屋、バー、スナック等があります。(こちらはもちろんすべて美味しいです！)

さて、このような食事会をするにはいくつかの意味があります。まずスタッフや関係者への日ごろの感謝の気持ちと労へのねぎらいです。もちろん親睦の意味もあります。さらにもうひとつは外へ出て良いサービス等に自分自身で実際に触れることで何かを感じ学び、それを自分の仕事で活かしてもらいたいためです。ですから決してこういうときには私はけちったりはしません。スタッフが遠慮してしまうときはありますが・・・。

やはりいつも同じような仕事ばかりをしていて外の空気や良いものに触れないと感性もにぶくなり、間違いなく良い仕事も出来ないでしょうし、進歩も出来ないでしょう。長い目で見れば事務所にとって間違いなくプラスになることだとおもっています。是非、どこかお勧めの良いお店がありましたら教えていただければとおもいます。お待ちしております！



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