

4月号でユーチューブの活用をご紹介しましたが、「弱者の戦略」の基本はゲリラ戦術です。各自の能力をアップさせる事とお客様に声掛けする仕掛けの両面で準備する必要があります。紙媒体も有力な無人営業の手段です。 栩野

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

ランチェスター式「地域一番戦略」

右掲は、有名なランチェスター戦略から導かれた「シェア」の考え方です。「シェア」は一般的に「自社の売上」÷「市場規模」と数値で計算しますが、ランチェスターでは実戦的な対顧客との接し方を説いています。ある企業団地を想定すると分かりやすくなります。企業団地ですから、よく似た形態の企業が集まっていますが、その中のお客様との接し方が課題になり、新規開拓をする場合、まず、取引が始まる企業を見つけることが第1課題です。その取引を足掛かりにして企業団地内のお客様に迫るという論理です。「A・A率」はAクラスのお客様との取引状況なのでビジネスとしては「儲かる」ことを示すのですが、Aクラスのお客様の壁が高く突破することが難しいので、非Aクラスのお客様で取引を始め、その営業活動でエリア内のお客様にアプローチして「カバー率」(認知度)を高めるのです。つまり、頻繁にエリア内に営業に行く事で露出度が高まり、一種のブランディングになり拡大する戦略なのです。

ランチェスター戦略のシェア
シェア = (A・A率 + カバー率) ÷ 2
A・A率: エリア内のAクラス客でAクラスのシェア
カバー率: エリア内のお客様と取引率(認知度)

その実践法は、取引先との営業実績で「3A:安心・安全・安定」をアピールするのです。まず、「安心」は取引客がありクルマを見かけているという「刷り込み」による安心感があります。また、「〇〇社でお世話になっています」という声掛けで「同質性」に働きかけて関心を引き寄せる方法が一般的です。しかし、この「声掛け」は人によってはストレスになるので、具体的にペーパー化した手渡す物(ハンズアウト)を用意するのです。ペーパーですから「会社案内」や「販促物」が多いですが「名刺」という手段もあります。ハンズアウトとして「名刺」を活用するためには「名刺」が販促物という概念で用意しておく事が重要になります。

次に、「安全」という事です。あるお客様と継続取引している実績、つまり、定期的に営業や配達が来るという

基本はCRM:お客様との関係性の深さ

基本的な安心感を生み出します。地域内の企業に出入りしている状況から「会社」という認識が高まり「安心」感が出来ても、自社にとって「安全」な業者かという課題を克服する必要があります。例えば、自社に必要な物を扱っているというベースの課題があります。発注先が多くなれば、手間がかかるのでワンストップが望まれるのです。そういう意味で、お客様は「〇〇は取り扱えるか」という重要関心事を聞く訳です。この時が勝負なのです。不得手であっても突破しないと取引が始まらないのです。この突破力は営業のセンスが重要なポイントなのです。突破する為に「損して得を取る」を行うか否かなのです。

最後の「安定」です。人生には変化が憑き物なのですが、自分の事を知って欲しいという願望は普遍なので、出来る限り営業を変えない方が「安定」と言えます。しかし、いろんな事情がありますので自社もお客様も担当が変わるのです。その時に、いわゆるCRMで取引状況がデータベース化できているか、その個々の商品が順調に流れているかをチェックする仕組が重要です。「あれ、どうなっていますか」という問いかけで他社に流れていたものを取り返した事例があるのです。

つまり、現実的に地域型の企業が取り組むべき「地域一番戦略」の実践法として知られているものです。しかし、「80:20の法則」のようにAランク客との取引が重要な事は動かないのです。「カバー率」を高める地道な活動の中で自社がターゲットにしたAランク客に迫ることがキーポイントです。認知度が高まっているアドバンテージを活かす戦略が重要です。つまり、その地域に行く度に、声掛けやハンズアウトを手渡す関係性を築いた上で「展示会」や「同行販売」の誘い水をかけるのです。相手が動くと言葉が始まるので、動くまでの関係性構築段階では「営業」という匂いを振り撒かないことがポイントになりますが、「これ、買って」というスタイルに為りがちでは継続できないのです。

ワンポイント・アドバイス

「工事現場が営業所」というのはリフォーム関連のローガンです。小規模な工事なら短期間に終わるので、この短期間に近隣に営業活動する訳です。個別訪問する会社やちらし等をポスティングする会社など様々ですが、賢いちらしには「〇〇時までいるので、ご相談を承ります」という一文を書き添えているのです。ダメ元という言葉があるが、この工夫で見込み客が増えた話があります。

