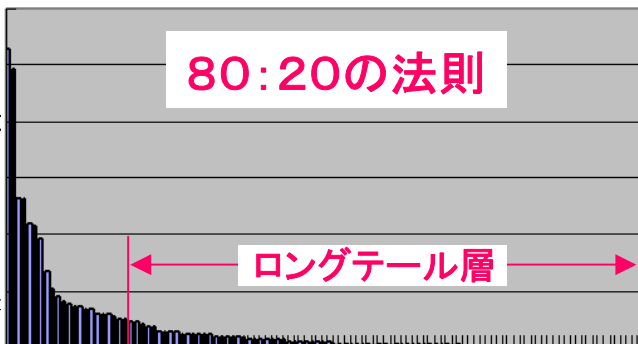


MMQCニュースは、丸1年が経過しました。毎月の発行なので「ネタ」数に心配があったのですが、現実には、何の問題もなかったのです。今回も当社の戦略モットーである「コンタクト主義」の実例にそったものです。 栩野

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

## 「顧客接点戦略」②: 既存客の活性化

右掲は、お客様の売上高を多い順に並べたグラフです。「80:20の法則」という物がありますが、まさに、それを表したグラフになっています。「ロングテール層」と呼ばれる全体の8割を占めるお客様があるのですが、それぞれの取引額が少ないので売上の2割しかない事を表しています。このロングテール層の売上がドンドン減少して、極端な会社では、上位5%のお客様で全体の80%の売上を占めるという集中化が進んでいるのです。



このような状態から脱出するには、「売上」=「単価」x「数量」の概念から脱却して、「顧客数」と「頻度」の尺度を加えた

### 「売上」=「顧客数」x「単価」x「頻度」

という概念が重要になって来るのです。右下の「ちらし」は、ある工具屋さんのFaxで行う販促事例です。例えば、1,000社の顧客があっても売上は上位のお客様に集中しているので、800社のお客様は微々たる金額(年間数万円)の取引しかないので、この800社を活性化

$$\text{①1万円} \times \text{12ヶ月} \times \text{800社} = \text{9600万円}$$

となり、約1億円の増収となるのです。少額でも毎月購入してもらうと言う「頻度」に焦点をあてた戦略なのです。

### ロングテール層が活発になると相乗効果で上位も伸びる

というビックリする現象が起こり非常に忙しくなるのです。何故なら、「ちらし」にある蛍光灯は、約30%すなわち1,000社なら300件も購入してくれるので、いわゆる「バイイングパワー」がアップして仕入単価がさらに低くなり競争優位が高まるのです。この30%というレスポンス率は、何も机上の空論ではなく、実際のお客様での数値なのです。もちろん、蛍光灯なので「年末」と「安い」という2要素が大きく作用したと思われそうですが、他の業界でも既存客へのDMであれば、30%は実現可能なレスポンス率なのです。

この事例のお客様では、「ロングテール層」が活発化して、「ちらし」以外の注文が来るようになり、急激に納入作業が増加して多忙な毎日を送っておられます。「売上」=「顧客数」x「単価」x「頻度」という公式なのですが、「単価」を低くして「頻度」を増やすことによって、自社への「買いクセ」をつけるという事で「売上」を増やすことになったのです。

このように「ロングテール層」にFaxで情報発信するだけで、「休眠」状態だったお客様との関係が改善されて、少額なオーダーの頻度が多くなり「ザイアンスの法則」の通り、単純接触の回数で他社を圧倒して「自社顧客」化して行くという戦略なのです。

**年末大感謝セール第2弾!**  
第1弾の優良取引先、お得意様で販売を再開いたしました。また、お得意様様は、20周年に、ぜひ、ご購入の機会を伺います。また、Zai-ansuの顧客層の48%引きと驚愕的な価格でご提供できます。特別企画として、12月中旬にこの「マルク」の速達便に搭載の商品をお買上げ頂きまして、植物性20%の割合で年により「Green Sense」を1アップさせていただきます。12月25日までのお申し込みです。詳しくお問い合わせください。 栩野

**2010年の2週間に連続して大特価セール(他社に負けない価格)!**

① **ダイニチ噴霧器具(全製品)**  
今年はお買い得です。そこで、緊急企画として **ダイニチ噴霧器具 48%OFFセール** を行います。 例) 94,800円を **49,300円** (税別)

② **日立の蛍光灯**  
40W昼白色 FLR40 SDX80-B 400個を **77%OFF** (税別) **3,375円** (税別) まで! 送料込(送料別) 送料別1,450円(税別) 送料別1,450円(税別) 送料別1,450円(税別)

**新製品も思い切って大特価!**

③ **αケミカルスプレー ジェンボ街シリーズ(840ml)登場!**  
発売を記念して、当社独自の企画として **各種類 先着20本限定 全種類 48%OFF** (税別) **733円** (税別) まで! 送料別1,410円(税別) 送料別1,410円(税別) 送料別1,410円(税別)

**大好評の定番消耗品!**

④ **金の卵(卵石)**  
50+5粒セット 先着 **20セット** 送料別 **7,400円** (税別) 送料別1,138円(税別) 送料別1,138円(税別) 送料別1,138円(税別)

⑤ **ストレッチフィルム**  
輸入品 1ケース 6本入り 送料別 **3,600円** (税別) 送料別1,000円(税別) 送料別1,000円(税別) 送料別1,000円(税別)

⑥ **まわり君**  
48%OFF (税別) **2,850円** (税別) 送料別1,100円(税別) 送料別1,100円(税別) 送料別1,100円(税別)

⑦ **のび子**  
限定500本 **1本が980円** (税別) 送料別1,200円(税別) 送料別1,200円(税別) 送料別1,200円(税別)

**MARUFUKU 丸福産業株式会社**  
大阪府大阪市東区天王寺区北1丁目8番47号411号室  
TEL:06(6713)4161 FAX:06(6713)4162  
E-MAIL:info@marufuku.co.jp

### ワンポイント・アドバイス

#### 「顧客数」x「単価」x「頻度」

この公式は何度もご紹介していますが、「頻度」という点に焦点を当て、ザイアンスの法則の通り回数で自社顧客化するのがポイントです。トップとしては、まとまった売上を期待するのですが、「急がば廻れ」なので、考えてみて下さい。

