

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。

### 1.01<sup>365</sup> ≒ 37.78 .. 「数字」のマジック！

右掲は、ある会計事務所の機関誌にあった記事です。「少しの努力が大きな差に!!」とあり、興味が湧いたので自分なりに計算してみたところ

・1<sup>365</sup> = 1    ・1.01<sup>365</sup> ≒ 37.78    ・0.99<sup>365</sup> ≒ 0.026 となりました。

まず、・1<sup>365</sup> = 1は誰でも分かると思いますが、この現状維持が難しい時代になっているのです。何故なら、少子高齢化や製造業のグローバル化で業界のパイ自体が縮小しているのです、何も拡大策を打たずにいると減少するのです。従って、この・1<sup>365</sup> = 1という式も現実的にはムリなのです。

次に分かり易い・0.99<sup>365</sup> ≒ 0.026は現実的に考えると

「1年間、お客様を放置しておく存在がなくなる」

と書き換える事が可能なのです。故船井幸雄先生は

「一見客の価値を100円とすると知人客は1万円、友人客は100万円、信者客は1億円の価値がある」とされ、さらに、「3回安定10回固定の法則」で「一見客」を3回来店させるクーポンなどで「知人客」化することが大切だと教えて下さったのです。これは、お店の話ですが、一般の販売業も同じで「休眠客」という売上がゼロのお客様が数多くあるのです。この「休眠客」になった理由は様々と思いますが、過去のしがらみが少ない若い人が担当して、「なんで、やって来たのか」という冷たい反応に負けず、「また、来たか」「また、来たか」と連続3回訪問すると「情」の部分が変わってお客様も少しずつ話を聞いて下さるようになり、ビジネスが再開するケースがあるのです。この場合もキーは「3回安定」なのです。

今のまま1年を過ごすと  
1.00 × 365 乗 = 1  
ほんの少しの努力を足して1年を過ごすと  
1.01 × 365 乗 = 37以上!  
少しの努力が大きな差に!!

### 現実には0.99<sup>365</sup> ≒ 0.026になった「休眠客」の掘り返しがキー！

問題は1.01<sup>365</sup> ≒ 37.78なのです。「僅か1%の努力を毎日行えば、一年後には37倍以上になる」という意味合いの式なのです。これは、努力を何の尺度にするかが課題になります。精神論的に「努力」だというならば37倍もあり得るかも知れませんが、尺度を定量的な物、例えば、「時間」ならば1日8時間であり、「金額」ならば「売上」となるので、37倍以上というのは不可能な事になってしまいますが、敢えて、これを実践しようとするれば、強力な「テコの原理」例えば「マルチ商法」などが考えられますが、現実的には継続性に大きな問題があるのでムリな話なのです。

このように考えると「少子高齢化や製造業の空洞化」で起こる「パイ」の縮小化への対策は、新規客の増大か休眠客の掘り返しの2案に絞られますが、僅か10%か20%の売上増になれば、とりあえず、経営的に何とかなるという意味で「休眠客」の掘り返しをお薦めしています。実際に、「休眠」になった理由があり、双方に譲れない事、場合によっては、理不尽な事があって離れてしまったという事もあるのですが、それも「時間が解決する」というように、何も知らない新入社員が訪問して掘り返した事例が数多くあるのです。

そこには、「なんで来たのか」というお客様の冷たい反応という大きな壁が立ちだかるのですが、時間が経てば、双方に人が変わっているケースもあるのでチャンスが生まれるのです。よく、先輩が「あの客は・・・」と決めつけるのですが、意外に新人が根気よく頑張ってお客様に掘り返すのです。この時のポイントは、「なんで来たのか」と言われる初回訪問時に、次回訪問のネタを見つけてくる事なのです。Next Action 略して「NA」と言いますが、次に言うて行くネタを探す事なのです。それがあれば、「また、来たか」の壁を突破できて「3回安定10回固定の法則」で、双方の関係性が密になって行くのです。0.99<sup>365</sup> ≒ 0.026で起こった「休眠客は宝の山」と思って、過去のしがらみを乗り越えて「お客様」に掘り返して頂きたいと思っています。

### ワンポイント・アドバイス

「休眠客」は0.99<sup>365</sup> ≒ 0.026で起こったと書きましたが、長年放置したままのお客様って、結構な数なのです。これを新人が何も知らずにアプローチして、「なんで来たか」という冷たい声を乗り越えて行くには「次に行くネタ」を用意しておく事が大切です。次回には、「宝物を持って来る」というワクワク感を持たせるような営業トークが大切だと考えています。

