

MMQC ニュース

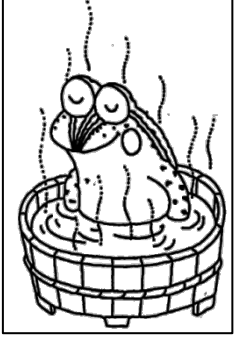
Vol.133
令和3年1月1日(金)
発行:(有)エー・エム・アイ

MMQCは11周年になりました!
2010年1月に第1号を出してから満11年が経過しました。リーマン・ショックの後でしたが、今は、コロナ危機に見舞われています。厳しい状況の中「着実・前向き・具体的」をモットーに頑張っています。今後ともよろしくお祈りします。 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。

「自主的近代化」と「強靱な財務体質」

右掲は、「ゆでカエル」のイラストです。30数年前、サラリーマン時代にIBMのSISコンサルティングを受けた時の報告書にあった物です。これを見て故福井社長は「栩野君は、我々がぬるま湯につかっている」と会議の席でおっしゃったのを強烈に覚えています。まだ、バブルの残りがあった時だったので、良い警鐘になったと思います。今回、このイラストを登場させたのは、コロナ後の世界を案じているからです。



私が所属している中小企業家同友会の理念の一丁目一番地にあるのが「自主的近代と強靱な財務体質づくり」です。トヨタ系販売店時代の「強靱な財務体質づくり」は

$$\text{サービス・アブソープション} = (\text{不変部門の収益}) \div (\text{販管費}) \geq 100\%$$

でした。「不変部門」は期日のある「車検」や「保険」のサービス関連を指し、その部門の収益で固定経費を賄うという基本概念です。この為に、直販比率の向上を戦略で中古車販売に力点を入れて「下取り」能力を高める戦術で新車販売を支援したのです。

昨年来のコロナ危機で経済情勢が低迷していますが、政府の支援策もあって融資で存続している企業も多いですが、融資は債務が付き物なので必ず返済の時期が来ます。しかし、多くの業界ではデジタル・トランスフォーメーション(DX)が本格化して「非接触」で販売する流れが勢いを増して来ます。この流れに乗れない中小零細企業は対策を打ち「シフト・チェンジ」がキーになりますが、財務能力によって運命が決まります。何事も変化するには「資金」がいるのです。「投資」という観点で先行きを考えて待てる余裕のある企業は、シフト・チェンジでいますが、余裕が無ければ「投機」的な目前の利益を追う形になるのでリスクのプレッシャーで変化に踏み切れないのです。これでは、「自主的近代化」に踏み切れず時流から遅れるのです。多くの中

DX・MAでローコストにシフト・チェンジ

小零細企業の実態です。変化しないという事は必然的に「ぬるま湯」体質になりがちです。ついには、社員の「やる気」も失われる状態に追い込まれます。

脱マンネリと言いますが、社員の中にも変化に参画したい方もいるのです。例えば、マーケティング・オートメーション(MA)と言われますが、基本はHPと動画・メールという構図で、これを謳ったソフトが沢山出ています。これらは意外にローコストであり、かつ、プレッシャーが低い物です。よくHPの問合せフォームからセールスの案内が来ますが、問合せフォームを検索するソフトもサブスクで利用できるのです。メールに動画のURLを貼りつけて動画からHPへ誘導する仕掛けです。他の新規開拓、例えば、DMなら制作費や郵送費などが高いのでレスポンス率が低いと二の足を踏み、テレマーケティングは外注費が高くなるなどの障壁が高いものがありますが、メールの場合、ローコストで苦情のプレッシャーも低いという点で着手しやすいのです。プロジェクト・チームを組んで有志の方にチャレンジして頂き、脱マンネリを図る事が大切です。

「強靱な財務体質」の基本は「客数」x「客単価」の公式で、まず、お客様の数を増やす事が第一歩です。納入という事が課題になりますが、お客様が現れれば自ずから納入方法が解決できるのです。この新規のお客様をリピーター化して「不変」と言える状況に持ち込むのです。このリピーター化で「強靱な財務体質づくり」に挑むのですが、その為には、「自主的近代化」で自らを魅力アップする事が大切です。基本は強力な「磁石商品」を開発する事です。商社であっても「磁石化戦略」で商品づくりが大切になります。この商品とは「商品・技術・サービス」という事です。「商品」は「技術」によって磨かれて、「サービス」によって普及されるのです。自らの力でMAで販路を切り拓き、DXを実現して「繁栄」の道を一步ずつ歩む事が「力相応」と言えます。

ワンポイント・アドバイス

実は、弊社もシフト・チェンジを模索しています。新しいHPを制作して、MA戦略で新規開拓を試行するように準備しています。「商品・技術・サービス」の内、弊社は「技術」と「サービス」が売りなので、そのPRをHPにシッカリと表現するようにしたいと思っています。新規開拓が難しい業種なのですが、実践の哲学でチャレンジしてノウハウを蓄積して、お客様にフィードバックしたいと考えています。シフト・チェンジ!

