

QUESTORY'S MESSAGE

ピンチをチャンスに変えるために 「顧客の声を集める」



日経 MJ 掲載の 「糸井重里さん、震災後の消費を語る」

震災の被災地では依然として多くの人たちが厳しい避難生活を送っています。原発問題も少しずつ解決に向けて動き出していますが、先行きが不透明であることには変わりありません。そんななか東京ディズニーランドも再開し、イベントや催し物の自粛の動きは徐々に緩和されつつあります。被災地である仙台の七夕祭りも開催が決まったようです。

20日(水)付けの日経MJに「糸井重里さん、震災後の消費を語る」と言う記事が掲載されました。糸井さんといえばコピーライターを始めとして多方面で活躍されていますが、実は雑貨や文具を販売する中小企業の経営者でもあります。とくに1998年に人気ウェブサイトを「ほぼ日刊イトイ新聞」を創刊した頃から広告の世界とは距離を置いています。

糸井さんは「今の日本人は“100を110にする”仕事には慣れていないけれども、無から有を生み出すのは苦手。本当に自分が必要かどうかを見極めて買う人が増えているなか、今まで通りの仕事をしても生き残れない」「みんなが知らない価値あるものを発掘して、その価値を理解してくれる人に売る。そんな“親しい”商売が楽しい」と語っています。

「理想の顧客」とは何でしょうか？

さて、震災後の減速経済の中、ピンチをチャンスにするために先週は「理想の顧客を設定する」と言うことを書きました。今回のテーマは「顧客の声に耳を傾ける」です。以前テレビで「知っているつもり」という番組が放送されていました。「あなたが知っているつもりことは、実は本当はこうなんですよ」とわかりやすく解説してくれる内容でした。

お客様のことも実はこの番組の趣旨とよく似ています。多くの会社が「知っているつもり、わかっているはず」になっているのです。あるいは、お客様の声をキャッチしても、自分の都合のいいように解釈していることも少なくありません。それは一部の特別な人の意見だからというように、簡単に捨ててしまっているのです。

震災以前からあったことですが、糸井さんが言うように、いまのお客様は本当に自分にとって価値があるかどうかを見極めて商品の購入を決めています。お客様を超えて、「無から有を生み出す」「知らない価値を発掘する」には、「実は私たちはお客様のことを知らない」という素直な前提に立って、お客様の声に耳を傾ける必要があります。

第一線の「お客様メモ」で声を集める

顧客の声を集めるために、次の二つの方法をご提案いたします。どちらも手法としてはこれまでもあったものですが、大事なのは本気で取り組むかどうかです。ひとつは、「お客様メモ」です。小売業ならばお客様にもっとも近いのは現場の販売員です。事業者が相手のビジネスならば、取引先と接する営業マンです。

実はこの人たちは日々の仕事を通じてたくさんのお客様や顧客の声を受け止めています。それを漠然と受け流しているか、実はそこに宝の山があると感じて真剣に受け止めているかによって大きな違いになります。お客様の声の中に、自社のやるべきことを改善するヒントが驚くほど潜んでいるのです。

やり方はシンプルです。小さなメモ用紙を常に携帯し、「お客様の声」をメモするだけです。ただし、自分の意見や解釈ではなく、事実のみを一枚のメモ用紙にひとつずつ書きます。簡単なお客様の属性も記入しましょう。これを全社員で1ヶ月続けてください。それにいい目に通しますと、顧客の不満や要望や期待が必ず浮かび上がってきます。

「お客様アンケート」で声を集める

もうひとつは、ハガキを使ってお客様の声を集める方法です。まずは返信用のハガキを作成します。そこには、あなたの会社が知りたい質問項目が書かれています。例えば、店内の雰囲気、接客のレベル、品揃えの内容……これらは会社によって様々ですので、事前に自社の状況を整理し、きちんと組み立てる必要があります。

質問項目の下には、何でもいいので、不満や要望を書いたくださいスペースを設けます。ハガキの反対面には、当然戻り先の住所が書かれています。自社が宛先になっていると戻り率が悪く、内容にも偏りが出ますので、第三者(例えばクエストリー)の住所であることが理想です。もちろん、料金は受取人払いにします。

お客様を選ばずに、レジ処理を行った際にアンケートにご協力をいただきたいと言うご説明をしてこのハガキをお渡します。何らかのアンケート協力の特典(例えば割引商品券やプレゼント)を付けるのも方法です。最低100通のアンケートハガキが戻るまで、続けます。実際に行くと、ほとんどの会社がお客様の声のギャップに驚かれます。

●「お客様メモ」「お客様アンケート」の具体的な仕組みについては、個別にご相談ください。実施方法や費用等について具体的に説明いたします。(担当: 柗澤)