

QUESTORY'S MESSAGE

ピンチをチャンスに変えるために 「独自性」「理想的な顧客」「顧客価値」を もう一度整理してみよう。



もしあなたが「花屋」を経営しているとしたら

「独自性」「理想的な顧客」に続いて、今回は「顧客価値」をご説明いたしました。これまでのプロセスは、厳しい経営環境を乗り越えるための重要なポイントですので、もう少しご説明したいと思います。「選ばれる店」「選ばれる理由」が明確でないと、厳しい経営環境の中では顧客の支持を得ることは出来ません。

例えば、あなたが花屋さんを開業したとします。(別に花屋でなくてもいいのですが)ここから先は仮定の話ですので、そのおつもりでお読みください。あなたはある都内の有名な花屋さんで10年間働いた後に独立をしました。10年間の経験から業界については相当熟知しています。市場での仕入や品揃えについても自信があります。販売力もあるつもりです。

しかし、オープンして半年が経ちますが、商売のほうはさっぱりです。固定客が出来ないどころか、新規客も思うように出来ません。当然売上も悪く、準備していた運転資金も底をつきそうです。知り合いが価格を下げたほうがいいといったので、値段を下げましたがうまくいきません。宣伝をしようと思っても先立つ費用が不足しています。

一生懸命に努力すればそこそこ売れた時代

このままいったら閉店するしかありません。いまならば大きな痛みもありません。また、別な花屋さんに勤めることも出来るかもしれません。もちろん、出来たら自分お店を続けたいという気持ちに変わりはありません。とてもざっくりとした話ですので、とらえどころがないかもしれませんが、さてあなたはこの不振からどう脱却しますか。

思い出してください。先ほど述べたような経歴は若干の違いはあれ、どこの花屋さんも同じかもしれません。取り扱っている花も大きな違いはありません。価格差もそれほどの違いではありません。立地条件はよくありませんが、商業エリアとして特別に悪いわけではありません。店舗のイメージも花屋らしく悪くはないと思います。

つまり、あなたがオープンした店はどこにでもよくある花屋です。消費の活発な時代は、どこにでもあるような花屋でよかったのです。一生懸命に努力すればそこそこ売れたのです。しかし、いまのお客様は以前とは比べようもないくらい購入の選択肢をたくさん持っています。花はリアル店舗だけではなく、インターネットでも購入することが出来ます。ナショナルチェーンのフラワーショップも近隣に新店が出てきています。

他にない魅力的な違いをいかに打ち出すか?

消費が成熟し、豊富な購入選択肢があるいま、同質化競争は中小企業にとっては命取りです。規模の戦いに終始する同質化競争では資金力に勝る大手が有利です。お客様から選ばれるには、他にない魅力的な違いをいかに打ち出すかが問われているのです。思い出してください、だからこそ「独自性」が必要なのです。違いこそが利益の源です。

あなたがすぐに取り掛かる必要があるのは、「強み」「独自性」の発見と創造です。特別なものはないと言わずに考えてください。例えば、花の中でもとくに強い分野は何か?プロとして他にない技術はあるのか?独自の人脈やネットワークはないのか?立地環境や周辺生活者の大きな特徴は何か?……発見と創造の方向性は多様です。

「強み」「独自性」の発見と創造と並行して進めるのが、理想的な顧客の設定です。あなたの「強み」「独自性」は誰が支持してくれるのでしょうか。あるいは逆に、あなたの立地環境にいる消費者はあなたの「強み」「独自性」を支持してくれる可能性がありますか。ライバル店の「強み」「独自性」は何でしょうか。これも調べる必要があります。

「野の花 司」の事例から考えてみると?

銀座松屋の裏手に「野の花 司」という店があります。この店は山や野に自生する自然の草花を集めた専門店です。価格は安くはありません。野の花に相応しい素朴な外観は先進的なイメージが強い銀座で異彩を放っています。2階にはおいしいお茶と和菓子がいただける茶房があります。ギャラリーも併設され、各種のイベント教室が開催されています。

一般的な花を求める人からは選ばれる店ではありませんが、野の草花が好きな根強いファンに支えられています。年配のお客様が多いのですが、最近は若い人の姿もよく見かけます。また、一般顧客だけでなく、お茶の関係者や料亭、和菓子店の方々も熱心に利用することが多いようです。最近では飲食店の花のアレンジメントの演出も業務のひとつです。

「野の花 司」の真似をして、山野の草花を取り扱ってもたぶんうまくいきません。なぜならば同店の「顧客価値」は、商品ではなく「自然を愛するライフスタイル」にあるからです。それが草花を飾る花器や食器、野草の絵葉書・スカーフの販売、茶房での自然を活かした食事やデザート提案、ギャラリーでの各種のイベントにつながっているのです。