

2012年12月

衆議院選挙もあり、日本の政治も大きく動きそうですね。

中小企業の元気は日本社会を支える原動力です。経営改善を続けて事業継続を実現していきましょう。

寒くなってきました。忘年会なども続いているかと思いますが、年末に向けてご自愛くださいね。



CONSULTING OFFICE 3S

代表 相坂 勲 (中小企業診断士)

IT業界で大手企業の業務・会計システムの設計、導入をはじめ、人材紹介業向けパッケージシステムや物流情報システム構築や個人情報保護業務に携わっていました。

2011年に独立後、サービス業、小売業、飲食業など小さな会社の経営戦略策定・IT活用、WEB活用支援に従事

「小さな会社でもできる」経営改善をテーマに中小企業の身近な相談窓口となり活動中です。

現在は茨木市を中心に大阪・京都・神戸の中小企業支援を行っています。

顧客との距離を克服する

経営に必要なものは？と問われるといろいろな考え方が出てきますが、その中の一つには「売上」や「利益」が必ず出てきますね。では、売上や利益をどのように獲得するのか？と言いますと、究極的には、「商品・サービス」をつくって、「顧客」に提供することでしか得られません。

このように突き詰めていくと、経営の根底には、「モノ（商品）」と「人（顧客）」しかないのです。それを支える前提として組織をはじめとした経営資源がある。どれも大切ですね。

その中の一つである「顧客」を獲得する、維持するためには何ができるのか？営業戦略の肝になってきます。いかに顧客を獲得していくのか？を考えることが戦略の視点になってくるわけです。

最近、Amazonや楽天をはじめとしたインターネットでの販売サービスが力を付けています。そのような中で、小売りやコンビニが何に力を入れているか？その一つが「宅配」であったりします。地域のお店が届けてくれる安心感もあるでしょうね。この宅配をすることによって、お客様にとっての利便性が上がっています。では、その利便性とは突き詰めていくとなんなのか？

それは、「時間」と「距離」であるわけです。通販や宅配は、お店に行く時間がなかったり、お店まで遠くてなかなか行けない人にとってとりわけ便利なサービスです。とくにお店が近くにないなら近くまで事業者側から向かうというのは一つのアイデアですね。

これはBtoCの例ですが、事業者間でのBtoBでも「距離」の価値が重要になる場合があります。「いつでも連絡が取れる」「レスポンスが良い」「定期的な営業フォローがある」などがそうです。同じ条件であれば、より身近に「感じる」会社を選択したくなるのが人情というものですが、もちろんそれに伴った品質や提案は必要なのですが。

逆に「距離」は近いばかりでなく「遠い場所」というのも選択肢になる場合があります。たとえば震災など自然災害を想定した場合にリスク分散のために仕入先を複数地域に分散するなどが良い例です。コストとのバランスもありますが、「遠いからだめ」という固定観念を捨てて、今の現状に価値を見出してみる努力が新しい可能性を開いてくれます。

顧客との距離にどのような価値を定義できますか？

ホームページ集客の改善

困った業者に要注意!

ホームページ等のWEBサイトの構築には専門的な知識も必要であるため、外部の専門業者に頼む中小企業者様も多いですね。

しかし、中には、業界水準からすると法外な料金（リス料金などを含む）で契約している場合があります。

それだけ売上が上がっていただければ良いのですが、中には、ろくなサポートも行わずにお金だけを取っている場合があります。

自社のWEB活用に「価値」が生まれているか?という視点での見直しもとても重要です。

いまや多くの企業が自社WEBサイトを公開していますが、中小企業では意外と作っていないところも多いそうです。Googleの調査では、中小企業のホームページの開設率は24%くらいだそうで、本当かな?とにわかには信じがたい数字であります。

ほとんどの人や企業がインターネットを利用しているのに、ホームページが有効活用できていないというのは何とももったいない話です。

その理由は? 可能性として考えられるのが、

- ・必要ないと思っている (これが一番多いかもしれませんね)
- ・コストがかかる
- ・専門知識がない
- ・作っているけど、アクセスがない

などいろいろ考えられます。そのなかでも「アクセス」を増やすというのはとても大きな課題です。そのための専門業者もいるわけですが、ホームページのアクセスアップ手法は、Googleなどの検索の大手企業との技術面でのいちごっこ側面もあります。

できるだけ安くできる方法はないか?という、実際には「あります」

1. 価値のある情報を適切に発信し続ける (中期・長期的に重要)
2. 中小向けのリーズナブルな業者を見つける (意外と難しいですが、短期的に重要)

私は自分でホームページを作っておりますが、更新を続けていると少しずつアクセスはアップしてきます (土業のホームページは一般的にアクセスが少ないのですが。。)

またSEOの業者は小さな会社といろいろお付き合いしていると若くて一生懸命な業者もたくさんいます。ちょっと相談してみたいな?と思われたらいつでもご連絡くださいね。

小さな会社の経営相談

中小企業の経営戦略策定、WEBサイト構築、業務システム導入、コスト削減、組織活性化、プライバシーマーク取得などのご相談を受けております。いつでも気軽にご相談ください。

小冊子進呈しております

「小さな会社の経営力向上5つのポイント」小冊子を進呈しております。WEBもしくはTEL・FAXにてお問い合わせください。

印刷した小冊子は残り数部しかございませんので、ご希望の場合はお早めをお願いします。メールでよろしければ、PDFファイルでお送りします。

貴社の経営改善にぜひお役立てください。

