

## なんだ・かんだ

### ◆ 顧客の信頼を価値取る18の法則(山田隆志著) ◆

3年ほど前に読んだ本ですが、私自身日々様々な課題に直面する中、改めて考えさせられる内容なのでご紹介いたします。

キーワードは、「アドボカシーマーケティング」→顧客側の立場で物事を考え実行し、顧客にファンになってもらい、顧客から「支援」「擁護」「代弁」される企業になる為の活動。現代は企業よりも個人が力を持つ時代、企業は顧客にパワーを与え支援し、信頼される存在になる必要がある。その為の18の法則をご紹介します。

1. 立場の法則 企業の視点ではなく、お役様の視点に立ち考える。
2. 創造の法則 顧客創造の源泉となるイノベーションの創出は、顧客のライフスタイルから問題点を理解し、解決策を導き出す。見るべきはライバルではなく顧客。
3. マーケティングの法則 売ることを目的とせず、支持されること(アドボカシー)を企業哲学として全部門へ浸透させる。
4. ロイヤリティの法則 信頼がロイヤリティを生む。見込み客→顧客→得意客(ピート)→支持者(ロイヤリティ)→擁護者(アドボケート)
5. 透明性の法則 欠点を含めありのままを伝える
6. 質の法則 どこにも負けない相対的な品質が基本。自社の提供できるベストよりも、顧客ニーズに対してベストのものを提供する。
7. サービスの法則 顧客の生活全体を把握し、どの様な提案が出来るか考え、顧客にとってプラスにならないものは売らない。
8. 包括性の法則 モノを売るだけでなく、顧客との全ての接点において「一貫性」のあるサービスを提供し、顧客の信頼を得る為に努力する
9. 共有の法則 顧客と一緒に価値を作る。
10. 時間の法則 目先の利益を見ず顧客の利益を優先し、長期的な信頼構築を優先する→結果的に何十倍もの大きなリターンをもたらす。
11. 誠の法則 「誠実」と「献身」をモットーに、どんな時でも顧客利益を優先する。出来ない部分を明確にして出来る範囲で徹底して顧客満足を目指す企業=約束を守る企業になる。
12. GIVEの法則 最高のアドバイザーになる
13. 主体性の法則 任せることで現場は考える。やり方を教えず、何をすべきかを教える。
14. ブランドの法則 約束→期待→満足→感動→感謝→ブランド。従業員は直接顧客接点。従業員の対応と質により、顧客は企業や商品ブランドを心の中に形成していく
15. ITの法則 ITが人の力を最大化させる
16. バランスの法則 古い「売るマーケティング」と、どう使い分けるか。
17. 関係の法則 売るのではなく、さりげない関係、信頼関係構築→最後は人と人との感情的部分が大きく貢献する
18. 変革の法則 トップと企業理念が会社を導く。失敗はOK。兎に角実行。企業はリスクを負う勇気を持たなければならない  
お客様と日々接する中で、お客様の立場に立って、誠意をもって接していくことが一番大切なこと。反省も含め  
まずは、「約束を守る企業」へ。



## 短い秋

今年の秋はとて短かったように感じます。11月中旬まで、朝の気温が12〜13度と涼しくなっていたと思っていたら、急に5度に下がり、翌日は12度になったり寒暖の差が大きい中、確実に冬に近づいています。

そんな中、十一月十四日の党首会議で、野田首相が自民党の安倍晋三総裁を前にして、唐突に衆院解散の時期を明言するという異例の手法で「解散」が決定。新聞などの解説では、民主党内の「野田隆ろ」に先手を打った捨て身の決断ということですが、ちょっと驚きました。

安倍首相以後はほぼ一年に一回首相が変わるといって他国に類を見ない我が国で、また総選挙です。不謹慎だけれど飽きちゃいましたよね。首相が変わっても、政権与党が変わっても何も変わらないでほしい。

でもある方が言っていました。「政治が変わらないのは、既得権者の抵抗があるから。これは、政治家や官僚もそうだが、我々国民も減税や補助金、様々な控除など、必要な負担を免れて特権を手にしている。そして、一度手にした特権はなかなか離したくないもの。」まず政治家からと考えますが、遅かれ早かれ、我々国民が身を切らねば、1000兆円の借金は返せないのも事実です。

代表取締役 服部 徹一郎

## 機能性塗料①

### ● 船底塗料 ●

当社では、塗料の持つ機能にこだわります。今までもご紹介してきましたが、改めて今後数回に渡って色々な機能を持った塗料をご紹介します。

まずは、「船底塗料」。船の底に塗料を塗りますが、色々な目的があります。創業当初大正時代、当時の船は木でできていましたから、塗料を塗らなければ、木が腐って船が沈んでしまいます。また、FRP船や鋼船になった今でも、船を海面に浮かべておくと、船の底に海草や貝が付着します。これらの物が付着したまま船が走り出すと、水との抵抗でなかなか船が進まなくなります。つまり、同じエンジンで走るとすると、つるつるの船底と藻や貝が着いた船底ではその速度と燃費が全く違ってくるのです。

そこで船の底に塗料を塗るのですが、この塗料には種類があり、それぞれ違った機能を持っています。船が走り出すとその船速で塗料表面が少しずつ削れて表面の付着部が落ちてしまう、自己研磨という機能。また、塗料内部に生物が育たないクスリのような物が内包し、少しずつ溶け出すことにより、生物の付着を防止する機能。もちろん錆びを防止する機能も持っています。

この様に素晴らしい機能を持った塗料が数多くあります。当社は、この様に特別な機能を持った塗料に着目し、皆さんの生活やお取り扱いの製品の仕様合った塗料をご紹介します。



### ■ TOTOリモデルクラブからプレゼント ■

TOTO商品を含む10,000円以上の住宅の増改築・新築工事をご発注またはご契約されたお客様に、TOTOリモデルクラブから、感謝をこめて「暮らしにうれしいグッズ」を3か月で合計303名の方にプレゼントするキャンペーンを実施中です。

キャンペーンの内容は3か月ごとに更新され、プレゼントの内容や抽選での当選人数もリセットされます。スペシャル賞(毎月1名)・チャンス1(毎月5名)・チャンス2(毎月15名)・チャンス3(毎月80名) スペシャル賞で当らなければ、チャンス1へ、それでもダメならチャンス2へ、そして3へと、最大4回のチャンスがあります。(後になるに従って商品のランクは下がります。)実際当選する確率は結構高く、今まで当社でリフォームして頂いたお客様もかなりの確率で当選しています。是非当社で水回りのリフォームをして、素敵なプレゼントをゲットして下さい。

本レターのご提供に付きまして、ご不要・ご迷惑という方に付きましては、その旨ご一報頂きたいと思っております。次回からの発送を中止させていただきます。

・ 株式会社チキリ

静岡県駿東郡清水町卸団地 73

Tel 055-971-9610 Fax 055-973-1534

E-mail gen@chikiri.com URL http://www.chikiri.com/