

# Management Viewpoint

## 経営改善の着眼点『“真の顧客”を明確にして業界の常識を変える』

A社は年商5億の食品メーカーである。主要得意先は大手食品問屋、GMS、百貨店であり、家庭向け食品からギフト向けまで幅広く展開している。

昨年4月の営業会議で「目標に対する差額をどのように埋めるか」が議題となった。営業担当からは「B商事(大手食品問屋)に春商材を提案します」、「Cストア(GMS)にPBを提案します」との意見が出た。

そこで筆者が「では春商材を提案して、いくらの上で、いつ決まるのですか？」と聞いたところ、「それは分かりません。バイヤーが決めることですから」との返答であった。「わが社の顧客は誰ですか？」と聞くと、「問屋の担当者とGMS、百貨店のバイヤーです」との答えであった。

昨年10月(決算9月)の方針発表会で「年間1万円購入するわが社のファンを5万人創る」とスローガンを掲げて取り組んだ。その結果、今年4月の営業会議では「D店で来店100名、E店で来店200名なので、80%購入でも240個の販売が予測できます」と、個人顧客で数値を読むことが出来るようになった。

これまで業界の常識であった「問屋営業」から「飲食店」「専門小売店」へと直接営業へシフトしたことにより、「1得意先別に先行で数値を読む」ことが出来るようになったのである。

今では「わが社の真の顧客は“20代から30代の一人暮らし”」と答える。ターゲットを「実家を離れて一人暮らしの人」と、「一人暮らしをしている子どもに食品を送る母親」に絞り、ファンを増やすため「地元の材料で安心感を提供すること」に全社を挙げて取り組んでいる。「わが社の“真の顧客”は誰か？」との問いに、全社員から同じ答えが返ってくるよう、ぜひ「自社(自部門)の“真の顧客”」を明確にし、存在価値を発揮していただきたい。

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「マネジメントレター(無料)」バックナンバーより掲載しております。

詳しくはこちら [http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail\\_magazine/index.html](http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html)

◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて(株)タナベ経営および原作者にあります。

発行・編集 株式会社タナベ経営

## 納得の1枚。知らぬ間に身につく経営の原理原則。

### タナベFAXレポート



業績が低迷していく要因は、景気などの外部環境ではなく、自社の強みが市場とマッチしないために生じるものです。

自社の現状を見極め、将来を見据えた対策の手を打っていくことが大事です。

貴社に毎月3回、FAXでお届けする『タナベFAXレポート』は、時流をとらえ、現在の経営環境の中で実践できる【経営の原理原則】をご提供いたします。

**年会費：6,300円(消費税込)**

配信日：毎月3回(5・15・25日)年間36回配信 / サイズ：B4サイズ1枚/回

※配信日が土日祝日の場合、原則として翌営業日(平日)に配信させていただきます。

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

### お申込欄 FAX:06-7177-4026

|       |      |            |  |
|-------|------|------------|--|
| お申込者名 | ふりがな | 部署<br>お役職  |  |
|       | 〒    |            |  |
| ご住所   |      |            |  |
| TEL   |      | 配信先<br>FAX |  |

### お問合せ

(株)タナベ経営 ネットワーク本部

TEL :06-7177-4006

FAX :06-7177-4026

**FAXにてお申込下さい**

「個人情報のお取扱について」

タナベ経営では、個人情報の保護につきまして。詳細は弊社のプライバシーポリシー(<http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/>)をご覧ください。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。