

Management Viewpoint

業績革新の着眼点『 お客様を知り客数を伸ばせ！ 』

小売業において売上高＝客数×客単価という公式は良く知られている。それでは売上高を高めるためにはどちらを優先すべきかという問題になると曖昧な返事になってしまう。

いまこそ明確にトップは「客数である」と明言することが重要となっている。小売業のみならず全てのビジネスの原点は客数にあるのではないだろうか。利益はお客様からによってのみもたらされるということは自明の理となっている。自社が存続し続けるための売上高（損益分岐点売上高）は何人のお客様の支持により確保できるのだろうか。そのためには自社が取り得る手段はどのようなものがあるのだろうか。最近、損益分岐点客数という考え方で客数をみる重要性を感じている。

1. 自社の存続のために必要な客数は何人なのか
2. 何人のお客様の支持が必要なのか
3. 今日は何人のお客様の要望（ニーズ）に応えることが出来たのか
4. お客様の支持を得られていない原因は何か

等々、全ての資料・フォーマットは「お客様を知る」という視点で作成されていなければならない。新規顧客の創造に課題があるのか、リピート率に課題があるのか即答できる資料・フォーマットでなければならない。客数という視点は、全社員が共通して取り組める内容である。客数という1点に的を絞ったときにはじめて、自社でやらなければならない取組み課題が明確になるのではないだろうか。損益分岐点客数＝損益分岐点売上高／平均客単価でシンプルに概略をつかめれば良いと思う。

大切なのは、自社の存続に必要なお客様の支持数は何人なのかをつかんで、日々の活動の中心に「お客様の視点」で考える習慣を身につけることにある。

以上

◆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

◆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 お役職	
	〒		
ご住所			
TEL		配信先 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

「個人情報のお取扱いについて」

タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。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。