

「女の道は一本道」に学ぶ

1. 自民党員の言葉

平成6年（'94年）の秋頃、富田林市の飲食店でランチを頂いた際、向かい席の方から突然「道という字を知っているか」と尋ねられたのです。唐突だったので驚いたのですが、その方は私の心に迷いがあると読まれて「道は首と道で出来ている。しんにゆうは点が離れている。つまり、永遠に届かない目標という事だ。それに向かって首をかけてヒタスラ歩み続ける事が道という」と教えて下さいました。この言葉がグサリと刺さって、今も鮮明に覚えています。お名前は忘れましたが自民党員だけを記憶しています。

相田みつおさんは「歩んだ跡に道が出来る」とおっしゃっていますが、私は今73才、人生の転機は43才の時にあった。それまで、トヨタ系販売店でコンピュータを担当していたが、諸般の事情があつて人事異動が発令された機会に「社長はクルマの道、私はシステムの道」と辞表を出して関連のシステム会社に転職したのです。No.2のポジションだったが、周囲と働き方が違い過ぎて今でいうリスキルリングで船井総研の客員経営コンサルタント養成学校に自費で学んだのです。勿論、会社には日本LCAのDIPSを導入して、「羅針盤」と名付けたスケジュール管理のソフト開発をもたらしました。コンサルティング手法を学び、お客様のシステム開発に役立てるという目的でしたが、担当の役員が異動して資格をとつても周囲が賛同しなかったの、見切りをつけて退職して現在の会社を創業したのです。現在、創業28周年を迎えようとしており、「チラシ術」x「システム術」をベースに事業承継の課題としてシステム面を強化しています。

「道」の字は
「首」をかけて
歩むと書く

2. 歩んだ跡に道が出来る

「道」という言葉で思い出すのは薩摩藩から13代将軍に嫁ぎ後に天璋院となった篤姫の言葉「女の道は一本道」です。確かに、一本道の方が理想的ですが、現代は長寿なので身体的に若い時代が長くなっています。その上、時代の変化は目まぐるしいほど早くなっているのです。つまり、現役時代が長いので、その間に若い時に得たモノが陳腐化する時代です。政府はリスキルリングと謳って高齢者に学習の機会を与えて変化への対応力を高める支援を求めています。このような時代背景では「人生、この道一本道」を貫けるのかと疑問に思います。

私の「人生、この道一本道」は、

第1ステージ:「クルマが売れるコンピュータ」の使命を頂いてシステムづくりを行なった事

第2ステージ:トヨタ物流改善のモデル店になりOJTで現場改善を実践した事

第3ステージ:船井流を学びFaxマーケティングで独立開業した事

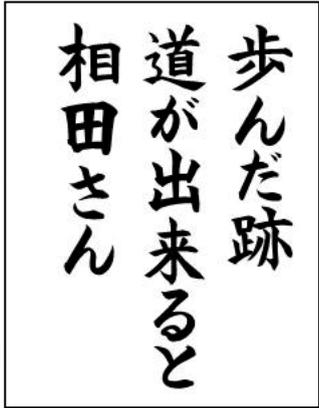
第4ステージ:事業承継を目指して次の事業を模索している事

と4段階に分かれますが、マクロに見れば「システム」がベースにあり、それを時代に応じて活かす手法を取り入れながら「〇〇が売れるシステム」を追求しており、具体的には個々のお客様の〇〇に合わせて業務改善システムを提供して「見える化」で貢献しています。

このように振り返ると「システムの道」を歩み続けていると言えますが、システムの方はドンドン進化してDXと言われるほどに戦略的な手段となって、一般から乖離が大きくなっており、現実対応する個別性が課題になっています。このギャップを埋めるサブシステムは個別性があり汎用化が難しい部分ですが、この部分に弊社は対応してお客様の納入品質の向上や生産性向上に貢献しています。社内の合言葉は「お客様のシステム部門」です。お客様の実情をよく理解して、現場で使い易いシステム改善を行ない、データ化する事で各種の管理レベルを見える化しています。「誰でも出来る」と視点で業務システムを構築して、脱属人化を進めて現場品質を高める事に貢献出来ています。

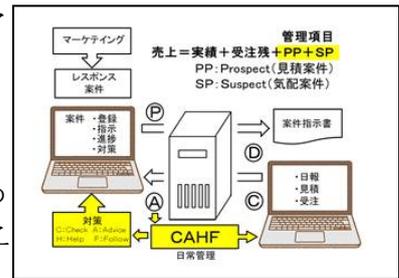
3. 人生、この道一本道

右掲は相田みつおさんの言葉から詠んだものですが、「歩んだ跡」という点ではゴルフで感じるのですが前方の景色よりも振り返って見る景色の素晴らしい事に驚かされる事です。私は73才になり過去を振り返る事が多くなって、時折、「人生を全うしているか？」と自問する事があります。大恩ある故福井社長と出会い念願のコンピュータを担当させて頂き、「IBMの方が榎野君の為になる」と言っって国産よりも高いIBMを選んで頂き「クルマが売れるシステム」という永遠のミッションを頂いたことが大きな事であり、故福井社長に感謝申し上げる次第です。



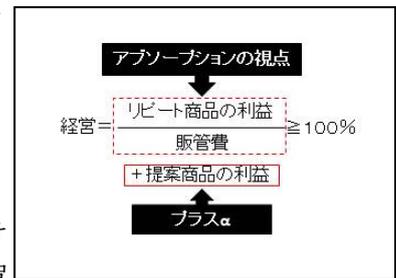
「人生、この道一本道」という点では、若い時にIBMのコンピュータを担当した事とトヨタ物流改善を誘致してモデル店のリーダーとして現場改善のOJT活動をシステムで「見える化」して大きな成果に繋がったことが大きな財産になっています。OJTでは「車検到来期のお客様を10件出力して、プリントゴッコで自製したDMハガキを水曜日に投函して金曜日に電話をかけて車検案内を行なう」というシンプルな方式で成果を挙げました。この成果が自信となっています。その後、テレマーケティングのシステムを開発してセルシオを買いに行くという情報を捕まえ営業所にフィードバックしてリストに変えて頂く事が出来たというエピソードに代表されるようにリスト販売で全国一になった事が誇りです。

‘95年に起業しましたが、「Faxちらし・3段活用マーケティング」と商品化して「ちらし術」x「システム術」という分野で貢献しています。右掲は概念図ですが、Faxマーケティングから得たレスポンスをシステムに登録して営業に「見込客」として提供し、そのアプローチからクロージングの状況を営業報告を受け、その情報に基づいてマネージャーがCAHFサイクルを回して営業員のクロージング活動を支援する事で成果を挙げている「Do 指示システム」をオリジナル開発して案件管理を「見える化」しています。最近の言葉ではCRMシステムと呼ぶようですが、CRMの現場実践に焦点を当てた独自視点のシステムです。



4. 既存重視のCRM戦略

篤姫の言葉「女の道は一本道」から「人生、この道一本道」に転じて足跡をご紹介しましたが、DX時代と言われてテレマーケティングでお客様とコンタクトをとり、関心を持った情報を営業にフィードバックしてクロージングする方式が多くなっています。弊社は新規開拓よりも既存客とのCRMを重視しており「Faxちらし」によるコミュニケーションを重視しています。右掲はアブソープション (absorption: 吸収) の視点でトヨタで学んだ考え方です。トヨタではサービス・アブソープションと言ってサービス部門の収益で販管費をカバーする事を基本にして、その上で新車販売など関連の収益をプラスαするという物です。



つまり、既存ビジネスが重要であり、新規開拓はプラスαと位置付けるのですが、CRMが確立する事で前項でご紹介した「セルシオ」を買いおうとするお客様に営業がアプローチしてリストを買ってもらったという奇跡に近いような営業活動が展開されるのです。現在のお客様でも機械工具商ながら機械販売がゼロであった状況から機械販売の実績を出し、さらに工事实績もゼロからスタートして伸ばしておられます。このように「お客様」を財産と見て、コンタクト活動の優位性を発揮する提案型ビジネスのキッカケを「Faxちらし」でメイクしています。つまり、既存重視のCRM戦略を支援しています。