

医者を選ぶキーワードは「評判」！ 「必ず勝つ」「付き合いの長い得意先が多い」 “ごっつい熱いおなご”のうわさを聞いて...

会社の命を任せるのですから、手術するにも、信頼できる執刀医を探さねばなりません。経験があって、費用に見合った仕事をしてくれて、そして、結果を出せるコンサルタント…。私は思いもつて、アナログな選択をしました。「ロコミ」です。たまたま親友が知っていた“ごっつい熱いおなご”が、ケイネットの村田社長でした。「必ず勝つ！」といううわさ…。ほんとにそんな話があるのか？「付き合いの長い得意先が多い」という…！諸ヶさせているからか？「女性」…私のお客様も、女性がが多い。「気が強い」…今までは、私の機嫌をとる人が多かったような気がする…。そんな風に、ケイネットさんは今の私が求めているものに、ピッタリあてはまっていたのです。

“考え方”を教えるだけじゃないーケイネットは 頂上(目標)を目指して“一緒に登ってくれる”コンサル

私も経営者として、色々な専門家に意見を聞いてきました。大概のコンサルタントが教えてくれるのは、「異体論」ではなく「考え方論」ですが、私が求めているのは山登りの方法を教えてくれる「評論家」ではなく、頂上を目指して一緒に登ってくれる「パートナー」でした。ケイネットさんは期待に違わず、私が納得できる治療法を提示してくれています。決して楽な治療法ではありませんが、私は話を聞く気になりました。まるで会社の一員のように「一緒に」考えてくれるからこそ、「納得」し、受け入れられるのです。



まずは休眠顧客を活性化させること そして、リピートのしきみをつくること

これまでは卸業に特化していたため、「リピート」という考え方をそれほど重要視していませんでした。「お得なキャンペーン」を繰り返して、値引きをしなけければ「リピートしてもらえない」体質を作ってしまったのです。商品、会社の価値を認め、長くリピートしてくれる「ファン」をつくることか、ケイネットさんから示された課題。まず手始めに行うのは「休眠リストの活性化」と「定期購入への誘導」。どのような結果が出るのか、私も楽しみにしています。今年の我が社の方針は、「ケイネットを信じる」。どんな治療法も受け入れる覚悟でいます。



企画部 小川

生山社長、お忙しい中、快く取材に応じてくださりありがとうございます！
来月も生山社長の全面協力のもと、「新規獲得」や「定期引上」「休眠掘起し」の施策からレスポンスまで、課題見・改善の過程を実況レポートしてまいります。欠号をお楽しみに！