

経営一転語 30 社長が考え続け、実践するべきこと

今回は、経営トップの社長が考え続け、実践するべきことについて解説したいと思います。

「企業は環境適応業である」とコンサルの中で、たびたび申し上げておりますが、やはり、社長が考え続け、実践するべきことは、「変転する市場と顧客の要求を見極め、これにあわせて我が社を作りかえること」です。

それを考えるための重要なポイントは、

1. 顧客の要求は何であるかをつかむこと。
2. 顧客の要求を満たすためには、我が社はどうしなければならないか。何を捨て、何を築いていかなければならないか。

このことについて考えることが重要です。そのためには、繰り返し申し上げますが、お客様に会って、お客様の話を直接聞くことです。

以上の2点が重要なポイントです。

さらに、考えるに当たって、次のような「7つの質問に対する答え」を考えてみるとよいでしょう。

1. 真の顧客は誰なのか？（高級品を求めている人なのか？既存の店舗にないオーダーを望んでいる人なのか？）
2. 顧客は何を買っているのか？（雰囲気？商品の品質？ブランド？・・・）
3. 顧客はどういう買い方をするのか？（見比べて？決めうち？・・・）
4. 顧客の好みはどう変わっていつているか？（薄味？色の好みの変化？・・・）
5. 顧客は何に不満を持っているのか？（店員の態度？ラッピング？・・・）
6. 販売網とそのチャネルはいいか？（直販がいいのか？代理店がいいのか？・・・）
7. 販売促進活動は妥当か？（口コミ主体でいくのか？プレスリリースを強化するのか？・・・）

以上のようなことを考え続け、我が社の存在意義を明確にし、お客様にとってなくてはならない存在になること、これがトップリーダーのあるべき姿と言えるでしょう。

<演習課題>

1. 上記の2つのポイントを考え、7つの答えを探ってみましょう。