



商売繁盛通信・あきんどろ

# 商人道

参謀掃除屋的ビジネス黒帯道場

## 創刊号・大福帳は現金印刷機

### 熱心な経営者が陥る集客の罠



「最近、めっきり売上げが落ちちゃって、どうにもこうにもならないね・・・やっぱり景気が悪いから仕方がないのかな。」

● 商売の現場では、下がり続ける売上げと、それに反比例するように際限なく上がりつづける必要経費に、どちらの経営者の方も頭を悩ませているようです。

● そして、失った売上げを取り戻そうと、多くの方は『広告宣伝』や『新規客営業』に、少なくなり続けている『粗利益』を投入し、起死回生の集客活動を行われている現状があります。

● 確かに、減った分の売上げを、新しい顧客を獲得する事によって埋め合わせようとする行動は、商売を行ううえで必要不可欠の行動だと言えなくもありません。

● そして熱心な経営者であればあるほど、この『新規客獲得』に会社のエネルギーの全勢力をかけて挑む傾向があるようです。

● しかし、この熱心な行動こそが、会社やお店の経営状態を、さらに悪くしている原因だと言ったらアナタはどう思われるでしょうか？

### なぜ売上げが落ちるのか？

そもそも、なぜ売上げが落ちるのでしょうか。景気が悪いから売上げが落ちるのでしょうか？それとも政府の政策が悪いから売上げが落ちるのでしょうか？

結論から言うと、会社やお店の売上げが落ちるのは『お客さんが購買しなくなった』からに他なりません。

様々な売上げを落とす副次的要因はあるにしても、最終的には『お客さんがアナタから購買をしなくなった』ことが、売上げを落とす根本的な原因であることを、何よりも理解しなければならないのです。

問題を解決する際には、問題を起こす原因を突き止め直視し、その問題を改善する対策案を行使することが肝要です。

しかし、多くの経営者は、自分の会社やお店の売上げが落ちた原因が『お客さんが、自分のお店や会社から離れた事にある』とは、なかなか認められないものです。そして、その現実を直視できません。

しかし、先にもお話したように、問題解決の要点は『原因を突き止め直視し、対策を行使する』ことにあります。

売上げが落ちるという問題を解決するには、問題の根本原因である『お客さんが購買しなくなる(離れる)』ことをまず経営者自信が直視し、どうやったらお客が離れなくなるか？という改善策を講じれば良いという結論が導き出されるのです。

ですから、冒頭でお話した『新規に対する



商売繁盛通信・あきんどろ

# 商人道

## 参謀掃除屋的ビジネス黒帯道場

営業や広告宣伝』という対策案は、『売上げが落ちている』という問題に対しての直接的な『対策案』ではなく、会社やお店の売上げ値を『最大化(規模拡大)』するための対策案であることがお分かりいただけるのではないのでしょうか。

『売上げが落ちる【問題】』『お客が離れる【原因】』『既存のお客を離れさせない戦略【対策】』

『会社規模や売上げ値を向上させたい【問題】』『既存では未開拓市場・新規顧客が不足(原因)』『新規市場への集客戦略(対策)』

この事からも分かるように、売上げの落ちてきた会社やお店の経営者の方は、新しいお客さんを集めることに意識を向けるのではなく、今いるお客さんと、今まで利用してくれていたお客さん、この両方のお客さん(既存客)に、これからも末永くお付き合いしてもらう対策を最優先で講じる必要があるのです。

### 投薬の前に止血から

既存客が流出する様を、より分かりやすく表現するために、「止血」の例えが良く使われます。

これは、出血する怪我をした際に、薬を投与

するよりも、怪我の患部から流れ出す血を止血する事が、患者を救う最善の方法であるという例えです。

そして、この例えが、危機に陥っている会社の状況とよく似ている事から、会社の経営状況を改善する際に、多く用いられるようになりました。

つまり、患者(=経営危機の会社・お店)を救うには、薬の投与(=新規客の追加)よりも、止血(=既存客の流出)を行わないと、根本的な問題解決にならない(=倒産・閉店)となるという訳です。

既存客が離れていく会社・お店の体質があるうちは、いくら新規客を新たに投入しても、すぐに同様の流出が発生するため、その場しのぎの対策となってしまう効率的とはいえません。

お店や会社の売上げが厳しければ厳しいほど、既存のお客さんの動向を厳しくチェックする必要があります。

### お礼の上にあぐらをかく

しかし、何も既存客のフォローを行うのに、多額の予算を計上する必要はありません。

ここに既存客を優先的にフォローする理由がもう一つあります、それは『販促費用がとて安くつく』ということ。

ある統計によると、新規のお客さんに広告



商売繁盛通信・あきんどろ

# 商人道

## 参謀掃除屋的ビジネス黒帯道場

を出して商品を購入してもらうまでに必要な費用と、すでに何度か取引のあった既存のお客さんに、再度商品を購入してもらう為の集客費用の差は、なんと約10倍以上。

つまり、新規客を1人集める費用で、既存客であれば10人集める事ができる計算になるのです。(業種によっては15倍~20倍の場合もあり)

今まで、新規の集客に使っていた費用を、そのまま既存客のフォローや掘り起こしに使うだけで、何の苦労もなく費用対効果は10倍になってしまうのです。

実は、意外と多くの方が見落としてしまっている既存客の存在。新規客を追うあまり、少し手を入れてあげればすぐに光り出す『現金の鉱脈』の上にあぐらをかいて、お客がいないと慌てふためき、大切な粗利益を効率の悪い新規客獲得につぎ込んでしまっているのです。

### 大福帳は商人の命

既存客をフォローするために、絶対に必要になるのが『大福帳』です。今風に言うと『顧客台帳』とか『売買の勘定元帳』となります。

昔の『商人』たちは、命の次に、この大福帳を大切にしていたそうです。お店や自宅が火事の際には、台帳を井戸に投げ込んで大丈夫なように、表面を蝋でコーティングして消失を防ぐ工夫もされていたようです。

なぜ、商人たちが、これほどまでに顧客台帳

である大福帳を大切にしていたのか。

それは、大福帳に記載してある『既存客情報』そのものが、商人である自分の最大の財産であると認識していたからにほかなりません。



大福帳さえあれば、どんな状況でも商売ができて、その大福帳

から何度でも現金を生み出すことができると知っていたからなのです。

いわば、大福帳(既存顧客情報)とは合法的な『現金印刷機』。商売をやる上で、これほど大切なツールは他にないといえるでしょう。

既存客のフォローこそ、窮地を脱するために、まず取り掛からなければならない最優先課題です。

もし顧客台帳が整備されていない、もしくは整備されているが上手く使いこなせていない。などの状況がある場合には、すぐに顧客リストの整備をお勧めします。

そして、新規客の集客計画を立てる前にもう一度、既存客に対するフォローが行き届いているかチェックされてみては如何でしょうか?もしかしたら、そこから新たな展開が開けてくるかもしれませんよ。

【次回予告】次号の『商人道』は、既存客フォローの具体的な実践方法を次号で詳しくお伝えします。どうぞお楽しみに!



商売繁盛通信・あきんどろ

# 商人道

ダントツ掃除屋・宮本の『毎日がテクテク通信』



こんにちは！小さな頃から「くり饅頭」とあだ名されるほど「ふくよか?!」な宮本です。最近では、第3次成長期がはじまったようで、親戚中から「大きくなったねえ」と褒められまくりの今日この頃です。ただ、気がかりなのは、増えるのは体重ばかりで身長がまったく伸びないこと。そしてウエストが……。30歳超えてからの「成長期」は何だか変です。では、今月も元気に「毎日がテクテク通信」スタートです！

## 【カエルの子はカエル】

いや～、何だかんだとバタバタしていて、ついご報告が遅れてしまいました。3月8日に愛娘「凜(りん)」が生まれ、結婚して8年目にして、やっと待望の子供を授かる事ができました!!!万歳!

待ちに待ったというか、待ちくたびれた?!  
というか、どうやら僕ら夫婦に似て「のんびり」した性格のようです(笑)

まあ、とにかく病気一つせず、健康で元気に育ってくれてますんで、親初心者の僕らにとっては助かってます。(というより、手がかからなすぎて、ちょっと物足りないくらいです。もうちょっとワガママ言ってくれても……。ママみたいに・笑)

そして、新生児の一大イベント・「お宮参り」

と「写真撮影」に、先日行ってきました。娘と1日中一緒に入れるのが猛烈に楽しくて(笑)、そしてどこの子よりも自分の娘が可愛くて可愛くて……。ベストショットを撮るために、お店で余計目に写真撮影するのですが、写真屋さんの店員に「どの写真を選ばれますか???'と聞かれて、絶好調のバカパパは「全部お願いします!(15枚×10,000円也)」と即答。

さすがに、この返事には奥さんからのツッコミが入ってしまい即却下(笑)こんな調子で、毎日親バカ全開です。

う～ん、早く娘の顔がみたい!!!

## 【掃除屋のひとくちアドバイス】

「お掃除をこまめにしてるのに、おトイレの匂いがどうやっても気になる」そんなお悩みをお持ちの方に。

トイレの匂いの原因はアンモニア。つまり『尿』です。そして、いくらお掃除をしても匂いが取れない場合は、便器の見えない部分(便座の隅や裏・便座下の洗浄水輩出口)に尿が結晶化している可能性があります。匂いがどうしても消えない場合は、普段見えない部分に酸系洗剤と勇氣?!を塗布して、結晶化した汚れを除去されてみてください。意外と簡単に匂いが消えてしまうことが良くあります。お試しあれ!