

ご案内とご報告の編集後記

●2月4日に「2020年勝ち組セミナー」を開催

2015年は、電力小売自由化を翌年に控え、エネルギーを囲む経営環境が大きく変化する年です。そこで、昨年10月の「自由化時代の事業戦略セミナー」に引き続き、仲間の会社と共に新春の意識が残る2月4日(水)に東京駅八重洲口で開催致します。

今回のセミナーの目玉の一つは、第二部で実施される「勝ち組企業」の(株)でんかのヤマグチの渡辺さん、(株)桶商の渡辺部長、(株)細谷地の細谷地社長によるパネルディスカッションです。現場で活躍し伸ばす企業の皆さんから「勝ち抜く秘訣」を伺う絶好のチャンスです。

詳細のご案内を本誌のDMに同封していますので、ぜひともご確認の上でご参加ください。

●メールで資料請求も参加申込みを受け付けます

今回もセミナー専用のメールアドレスを設けました。以下のアドレスに、参加申込みや資料請求など、ご連絡ください。迅速に対応させていただきます。

seminar@mdsys.co.jp

●「自由化時代の事業戦略」ご好評頂いています

昨年のセミナーを機に出版させて頂いた「自由化時代の事業戦略」(弊社刊、CD-ROM付1冊8,000円)が、大好評頂いております。

また、一昨年発売した「ガス需要開発・ガス外粗利2倍増実現マニュアル」も、同時にご購入いただく方が、増えています。この本は、「提案の量・質・熱意」を診断して、2倍増させるための具体的な方法をご提案しています。チラシ・ツールを収録して、具体的にどのように取り組むべきかの方法を、ツールを交えて判りやすくまとめていると、高い評価を頂いています。

CPの下落で、安定したように感じる経営環境ですが、競争に向けた流れは激しさを増しています。勝ち抜くためには、より具体的な社員の皆さんの活動を変えることが求められています。そのためのツール・資料を両方の本共に揃えていますので、ぜひご活用ください。

今回の資料に同封していますので、まだ購入されていない方は、ぜひご検討ください。

●不在者対策、燃転の推進がこれからの課題としてクローズアップされ対策が期待されている

いま、お手伝いしている会社での課題の一つは、「不在者対策」と「燃転の推進」です。昨今は、共働きの増加に伴い、平日の日中に在宅している方は、購買力の低い高齢者の方々だけという状況です。また、購買

層の30~50代はインターネットでの価格調査をする傾向が高まり、相談なくネットで購入して接続工事だけを依頼されるケースも増えています。日常的に購買層の30~50代に接点を創る活動が期待されています。土日に出勤しても、留守で会えない状況は変わりません。

では、どのように接点を創るか問われます。単純に「経年顧客の訪問点検」を実施するだけでは、成果につながらない時代となりました。

「関心を持ってもらえる接点づくりDM」と「効果的な電話アポイント取得」が不可欠な活動です。

また、燃転の推進も長期的な顧客管理と石油給湯の出湯点検活動と灯油顧客対象の定期DMの発送など具体的な活動の展開が必要です。

ただいま、これらのツールづくりと企画に取り組んでいます。次回には、新たな出版ツール提供ができるように、取り組みます。ご期待ください。

●2025年を見据えた勝ち抜く事業戦略講演や「販売成果2倍増」の研修好評です

自由化を控えて、今何をすべきかを経営者・幹部の方々と考えていただく講演会も、ただいま好評を頂きご依頼を頂いています。電力と都市ガスの自由化を受けてLPガス会社は今何をすべきかを具体的に

販売成果を倍増したくない会社はありません。しかし、そんな簡単に2倍にならないと、思いこんでいます。自社の社員では、できない・・・などと。しかし、社員に対する指導と訪問活動の方法次第で、2倍増にすることは、本当に可能です。ぜひとも一度ご相談ください。

●元愛知県LPガス協会専務理事寺島氏も講演にご協力いただけます

元愛知県LPガス協会専務理事で、現在高圧ガス保安協会の講師をされている「寺島善仁氏」を全国の講演と教育研修に、当社から派遣させて頂く了解頂きました。当社にお申込みいただければ、講演していただくことが、可能となりました。寺島氏は、愛知県LPガスで事務局長から専務理事と30年以上に渡り活躍され、全国のLPガス協会でも極めて高い見識と業界知識で、経営指導も講演も可能な有能な方です。ご希望・ご検討の方は、ぜひともお問い合わせください。

●「リフォームプロ養成講座第2期」4月開催予定

日本住宅リフォーム産業協会(通称シェルコ)関東甲信越支部と共同開催で実施している「リフォームのプロ養成講座の6回コース」昨年第1期生が11月に終了しました。今回は、第2期生として4月からスタートする予定です。目標を設定し、粗利35%を達成するリフォーム事業とするために学び、挑戦しています。TOTO・大建などのショールームを会場に実践的な研修を実施しています。改めてご案内しますのでご期待ください。

MDS 遊便

原油暴落によるCP下落の増益チャンスを
“効果的に投資し、自由化時代を
勝ち抜く会社を創ろう！”

マーケティングデザインシステム株式会社
代表取締役 浅見 博

新春のお慶びを申し上げます。

勝ち組企業へ向けた事業戦略を取ろう

2015年新春のお喜び申し上げます。旧年中は、本誌のご愛読、セミナーへのご参加、また月刊LPガス連載のご購読、「自由化時代の事業戦略本」のご購入、研修の実施など、大変お世話になりました。

2015年も皆様の益々のご繁栄と、ご健勝を心よりお祈り申し上げます。

本年は、2016年の電力自由化、17年のガスシステム改革を控え、本格的な自由化による電力・ガス・通信など、他業界も含めた異業種も交えた参入が予想され競争が激化する前の最後の準備期間です。

幸いにして、現在は原油価格の下落によりCPも大幅安となり、LPガス業界にとっては収益が増加する好機です。問題は、その収益をどのように活用し、何をすべきかが問われています。すでに、原料費調整制度を導入された方には、収益増加は特段ないかもしれませんが、取り組むべきことは同じです。何に取り組むべきかを以下にまとめました。今年の年頭に当たりご提案させていただきます。

① 原油・CP下落のチャンスを如何に活用するか 消費者に信頼を得る「原料費調整制度導入」と価格是正のチャンスとして料金体系を整備しよう

この1月のCPは、2014年1月より半減の425^{ドル}となりました。原料費調整制度をすでに導入し、確実に実施している企業は、問題ありませんが、8割程度の導入していない会社は、伝わるどころではこの2月からの値下げを予定する会社が多いようです。すでに、ガソリン価格は、原油に連動して昨年7月のピーク時から全国平均で25円の14.5%下落しています。すでに、現場の社員の方々からは、LPガス料金がいつ下がるのかと聞かれて苦慮している社員が多数います。何よりも、これからの競争激化の中では、顧客の信頼が何より重要です。値上げした分は、確実に値下げする姿勢が必要となります。商売の原点は、お客様の信頼であることは言を待ちません。まずは、値下げと原料費調整制度の導入を検討してください。

本誌のご意見・お問合せは、メールで下記まで

info@mdsys.co.jp



発行元

マーケティングデザインシステム株式会社

〒101-0025 東京都港区新橋1-17-1 新幸ビル4階

TEL: 03-3865-1338 FAX: 03-6850-7117

HP リニューアルへ只今改修中です。もう少しお待ちください。

原料費調整制度の導入は、今がチャンスとも言えます。今後、更なるCP下落が続くか微妙な状況です。現在のように、多少仕入との差益が広がった段階で、先々に仕入の上昇が予想されるタイミングが有効です。また、需要が増加する時期よりも減少する夏場に向けた季節が導入のチャンスです。今回のCP下落を逃すと、小幅の値上げ基調が続くと、上げ遅れが確実に続くこととなります。お客様の信頼確保を第一に是非とも未導入の会社は、必ず導入してください。

また、導入に際しては「料金体系の見直し」も実施してください。切替競争の激しい地域では、ガス料金が顧客に依りて2~3千円も、違う顧客が多く存在している会社が多数あります。まずは、顧客間の格差是正を図り、公平な料金に近づける努力が必要です。

料金表の分析や料金診断から原料費調整制度の導入支援もお手伝いしています。ご相談ください。

② 原油・CP下落のチャンスを如何に活用するか 勝ち組企業には、「人材育成」がカギとなるから社員一人当たり30万円/年の教育投資をしよう

前号では、ガス外粗利500万円と、ガス10^{トン}の増販をご提案しました。これを実現するためには、何よりも社員の教育です。社員の教育に投資することが、確実に勝ち組企業となる道を創ります。社員教育に対する投資は、いま年間一人当たり30万円をご提唱しています。教育にも、私共のようなコンサルタントを活用する方法から、外部の教育機関に委託する方法など各種あります。右肩上がりの時代は、強いリーダーシップで、多少強引な新規獲得で規模拡大が可能でした。これからは、お客様もネットを活用した価格比較や情報取得に敏感な世代が主体です。

ガス外粗利を確保するために、お客様の視点でリフォームなど多角的な提案が求められ、付加価値の提案ができる社員の真の提案力が問われます。

教育への投資を実施して、「やる気のある意欲ある社員を育てられる会社」が勝ち組となります。

③ 原油・CP下落のチャンスを如何に活用するか 顧客情報活用と、業務の合理化・効率化を可能にする設備に投資をしよう

社員教育の次に、確実に未来につながる投資の1つが合理化・効率化への設備投資です。本誌にも3Pに掲載していただいている(株)エナジー・ソリューションズの北村社長がご提案しているシステムの導入が、未来に向けた投資となります。自社の検針・集金・入退

去、保安などのデータ入力の省力化から、顧客情報の活用まで、広範囲に合理化・効率化効果を発揮します。

当社も北村社長とチームを組み、皆さんの業務高塚と、システム活用の支援に取り組んでいます。いま、増収しているならば、人材投資に次いで有効な方法と考えます。確実に、システム導入が合理化・効率化だけでなく、顧客情報を活用したポイントの負荷や機器の買替情報の提供などが可能なシステム構築が可能です。もちろん、厳しい経営だからこそ導入するという方も、ガス外収益の増加など多角化したい会社にも最適です。ぜひ、ESの北村社長にご相談ください。必要に応じて、私もお手伝いさせていただきます。

④ 原油・CP 下落のチャンス如何に活用するか 2025年を見通した事業の計画を練り直そう

電力・ガス自由化と東京オリンピックをイメージして、2020年の経営計画を検討する会社も多いようです。しかし、私は一月号の月刊LPガスの連載でも述べましたが、2025年を視野に入れた計画を考えて頂きたいと考えています。

2020年までは、オリンピックを含めLPガスも勢いをつけやすいですが、実際には20年以降が問題となります。エネルギーや通信を交えた競争も本格化しますし、団塊の世代が70歳代後半に突入し、購買力が低下します。また、現在の皆さんも10歳年齢が上がり、事業への取り組み姿勢は現在と変わります。

平均年齢の低い会社は、10年後が社員の活力が高まりますが、平均年齢の高い会社は厳しいこととなります。採用も含めた人材育成の差が出るのも10年後です。エネルギーの自由化による変化は、予測が難しいですが、顧客はみなさんの地域のお客様が、どのように変化するか、その変化にどのように対応できるかが問われます。何よりも、お客様に信頼されてガス機器はもちろん、リフォームや生活関連商品を購入していただける会社となれるかが、問われています。

⑤ 原油・CP 下落のチャンス如何に活用するか 勝ち組へ向けて、地域NO1を目指せる事業を 創りあげて、ガス外事業の構築を固ろう

ガス外粗利を拡大すべく、LPガス業界では多くの事業にチャレンジしています。しかし、収益に貢献できる事業は限られているのが実際です。水道・設備工事、宅配水、リフォーム、太陽光発電、家電販売などありますが、「選択と集中」が必要となっています。これからは、「あれも・これも取組むが、どれも人件費や経費をトータルすると、赤字だ」では、勝ち抜けない時代です。

地域でNO1となりえる事業に特化して取り組むことが必要と考えます。例えば、家電でも自社の顧客がいるエリアで、地域家電店に勝る販売が出来ればよいのです。地域に顧客のニーズに答える家電店がなければ、事業拡大のチャンスはあります。ヤマダ電機やケーズデンキなどの量販店に勝つことは不可能ですが、

地域のお客様の家電製品に関するメンテナンスから販売までを、訪問・修理・相談というサービスの付加価値をつけて、粗利益を25%確保して事業として取り組みましょう。ガスのお客様に販売するから10%程度の利益でもよいという事業は成り立ちません。25%程度の粗利なくては、採算に合いません。粗利を頂けるサービスを実施することです。

高齢化は、全国で確実に進みます。これからの10年20年は、団塊の世代を中心としたお客様に対するサービスを提供する事業は、確実に存在します。ただ、「事業としての専門性と真剣な取り組み」ができる体制なくして、事業は成り立ちません。「つい」では、お客様も信頼が出来なく相談できません。

地域一番のサービスや商品提供ができる会社を目指す意識を持ち、挑戦する可能性がある体制を作りましょう。リフォームも、本気で取り組まないと10年後も継続して、利益を上げる事業には育ちません。顧客のあるエリアで、一番を目指す事業に挑戦してください。

⑥ 原油・CP 下落のチャンス如何に活用するか 自由化の勝ち組へ競争力を養成するには、 ライバルの設定と社内競争の活性化を固ろう

社員の教育に投資するだけでは、競争力は高まりません。自社のライバルや仲間の優良な企業を、自社の目標としてベンチマークしましょう。理想的には、数値目標として、仲間の企業と競い合う高い目標となる目標数値を設定することが良いのです。

昨今では、複数の元売りメーカーが全国規模でキャンペーンの成果を競うコンテストを実施しています。また、有力な複数の広域の卸会社間でもキャンペーンでの競い合いを実施しています。全国での順位を意識して活動する社員を作ることが、自社の競争力を高めます。チャレンジできる環境を作ることが、未来に向けて挑戦する社員を育てることになります。

ぜひとも、社内でも成果を競い合う環境を作りましょう。競争力は、ルールを定めた中で、社員間で競争させることで育ちます。自社の社員数が少ないならば、声をかけて卸会社に地域の仲間と競い合しましょう。競う経験のない社員や企業に競争力は育ちません。

以上の6項目を上げましたが、今回のCP下落のチャンスをもっと活用し生かした会社が、勝ち組となります。厳しい競争環境が来ても、社員が優秀でお客様との強い信頼関係があれば、必ず未来は開けます。

今年も、皆さんのお役に立てるように、全力で取組みます。講演や研修・企画・ツール作成。経営相談、後継者育成相談など、なんでも気楽にご連絡ください。

下記のメールアドレスでご連絡をお待ちしています。
info@mdsys.co.jp または、
hiroshi@mdsys.co.jpへご連絡ください。

最新情報 端末で革命的なコスト削減と情報武装で 効果的で成果を上げやすい営業の実践を!

株式会社 エナジー・ソリューションズ
代表取締役 北村 豪

前回は、ESレポリューションのモバイルを活用した業務の省力化、コスト削減についてご紹介しました。今回は、営業力強化、自社のお客様、新規獲得客の見える化についてご紹介いたします。

宝の山」の顧客情報を活せる営業ツールとして

ガス、機器の販売量を増やすためには、的確な提案機会を見逃さず、購入可能性が高いお客様へのアプローチを増やす事が必要です。

幸いなことにLPガス事業者様の基幹システム(販売、配送、保安システム)は他業種とは比べ物にならない豊富な顧客データを保持しています。お客様アプローチの根幹となる、まさに「宝の山」なのです。ただ、残念なことにこれらのデータは眠ったままであまり活用されていないのが現状です。

この凍結した顧客データをシステムで見える化し、アプローチの計画、実行を促す攻めのツールが、ESレポリューションです。

①攻めの営業活動ができる戦略ツール

(基幹システムとの連携で実現可能です)

●お客様照会

ウェブブラウザ、スマートフォンでお客様の情報照会が可能です。セキュリティを強化しており端末内部にはお客様情報を保持しないので紛失しても情報は流出しません。

●お客様のセグメント分けの自動化

基幹システムで既に持っているデータを元に、ガスの使用量、器具の購入履歴、保安情報、営業情報をミックスしてお客様のセグメント分けを自動で行います。

これから器具を提案するお客様、ガス料金が高いと電話を頂いたお客様、苦情の電話を頂いたお客様等、日々の対応の中で目の前のお客様が自社にとってどのようなお客様なのか、守るべき先か、攻めるべき先か、セグメント分けを自動化することで可能になります。

●アクションプラン作成機能

売上データ、保安データ、使用量データなどの各種データより、独自のロジックを使い、お客様へのアクションプランを作成します。作成したプランは、パソコンの画面、帳票、本端末で確認できます。器具購入から3か月の調子伺いのアクション、経年客へのアプローチなど、アクションは個別に設定が可能です。あらかじめ設定したアクションに沿ってアクションプランを作成します。

●日報入力機能

当日の日報を入力する事が可能です。本端末で行った作業はすべて自動で記録されます。また、アクションプランにのっとった作業は、計画対比ができます。

他燃料機器などモバイルで登録した情報は蓄積され営業計画に反映されます。

●VIP客分析レポート

アクションプラン作成と同じく、各種データから独自のロジックで、VIP客判定を行い、自社のお客様をセグメント分けし、顧客に応じた販促提案ができます。

●リスク客分析レポート

電化、他燃料切替えなどの可能性が高いと思われる要フォロー先をリスク顧客として分析しレポートするので、訪問やDM発送などの活動対象が明確になります。

●潜在ニーズ客分析レポート

日報機能との組み合わせで、フォローできていない有望客を分析し、レポートします。これにより営業マンが現地で入力したデータをリアルタイムで、上長・社長がパソコンで集計・分析することが出来ます。

●マップへの表示機能

VIP客、リスク客、期待客、ターゲット客、経年客など対象客をマップ上に表示することが可能です。自社のエリア、支店エリアでの分布を確認できます。また、自社のお客様の経年客の構成が地図上で確認できます。器具の経年客でガスの使用量が多いお客様を地図上に色分けして表示することが可能です。

●営業機会毎にクーポン発券

営業マンがお客様と接する様々な機会にクーポンが発券できます。これはお客様情報をもとに潜在ニーズを分析したクーポンを自動で選択して発券します。ベテラン営業マンでも新人営業マンでもスキルに依存しない営業活動ができる優れものです。

前回までにご照会したコスト削減が出来る業務用モバイルは以下の通りです。

②コスト削減ができる業務モバイル

(既にお持ちのスマートフォンで使用できます。)
※OS等のバージョンにより推奨機種が限られます。

●検針・集金業務

従来型検針、クラウド検針対応

●機器販売業務

●入退居業務

14条書面の交付、供給開始時点検モバイルで実施。電子サイン対応。入居時の口座振替申込(H27年より開始予定)、クレジット払いの申込をオンラインで実施可能。また、入居時の保証金の預かり決済や、退居精算をその場でクレジット払いできます。

●気密漏洩検査

エイムテック社セイバープロと一体化し、気密漏洩検査結果を電子的に保持。

●定期供給設備点検/消費設備調査

●クレジット決済(分割払い可)

③目に見えてコストが大幅にカットできるシステムを開発開始しました。次号でご紹介します。