

連載

目からウロコがぼろぼろ落ちる

はじめてのBtoBマーケティング

第4回

自社のマーケティングを見極める

この連載ではBtoB分野のマーケティングを「目からウロコが落ちたように」くっきりスッキリと理解していただき、今すぐ使える手法と発想をお届けします。

1月から3回にわたってご説明した「営業のSPINと、販売のFABE」は、いかがだったでしょう。日々の営業に取り入れていただくと、確かな成果が得られるノウハウですから、ぜひご活用ください。

さて、営業の代表的な手法に「提案型営業」があります。しかし、提案型営業に取り組んでも成果が出ないことも珍しくありません。そこで今回は、「自社に適した営業スタイルを見極める」がテーマです。

●提案とは、顧客自身が気づいていない課題を示唆して解決すること

営業のスタイルを考えると、「本質的ニーズ」を知っているか否かで分類する方法があります。この分類法は、とても参考になる方法なのでぜひ、自社に当てはめて続きをお読みください。

まず、「本質的ニーズ」についてご説明します。本質的ニーズというのは、まだ気がついていない「課題・問題」のことです。

例えば、医者にかかって初めて血糖値が高いことに気がつき、生活改善に取り組むという場合。医師は、患者がまだ気がついていない問題を知っています。この場合は、医師＝販売者側が本質的ニーズを知っていて、患者＝顧客側が知らないという関係です。

逆に、顧客は自分の本当の問題点に気がついているが、提供する側はそのことを理解していないこともあります。例えば、優れた技術で金属加工をする企業がロケットの部品を加工している。しかし、ロケットのことはよくわからないので、難しい要望に技術の腕一本で応えていく、というような状況です。

その関係をポートフォリオにしたのが図1です。



■奉仕型

先にご説明したロケット部品の金属加工のパターンです。

顧客は、自分のほしいものが何か熟知している。しかし、提供する側は理解していない。この場合は、プロとしての優れた技術で、要望に応え「プロフェッショナルな奉仕をする」というスタイルです。優れた技術があれば、顧客からの信頼も満足度も高く長い取引が望めます。しかし、技術革新や低価格競争に巻き込まれると、安値でなければ仕事を得られないという事態もあります。

■ネット通販型

顧客にも販売者にも、ニーズが共にわかっている状態です。昔は、御用聞き営業とか、足で売るセールスというのがこのスタイルでしたが、今はネットがそれにとってかわりました。顧客との接触量が多いほど売り上げが伸びますが、ニーズが顕在化しているので競合も多く、価格競争となります。

■提案型

顧客は自分の課題にまだ気がついておらず、販売側が課題を知っているという状態です。だから、提案ができるわけです。医者と患者のような関係ですから、信頼が高くなり、取引関係も深くなります。「仕事をつくる＝創注」もこのスタイルです。しかし、顧客が気づいていない課題を見つけ出す能力がなければ、「ずれた提案」であり、提案書づくりにばかり労力が費やされて、成果が上がらないという悪循環に陥る企業も少なくありません。

■取組型

これは、日本の製造業のお家芸といえるのではないのでしょうか。顧客も提供者も共に、課題を模索しながら開発に取り組んで「オンリーワン」や「ナンバーワン」を作り出すというスタイルです。ワークショップといわれる手法です。成功すれば、利益も大きいのですが、資金的な余裕がないと長期間の取り組みを続けることはできません。

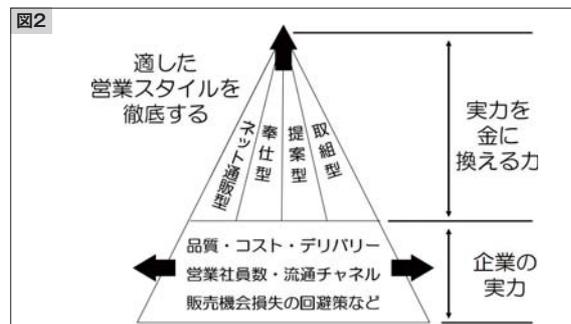
●提案営業だけが成功法則ではない

御社はどの営業スタイルだったでしょう。奉仕型の企業が提案型に取り組んでも、顧客を知らない売り手のマスターベーションで終わることがあるように、提案が成功法則ではありません。

大切なことは、提案型にチェンジしていきたいのであれば「顧客以上に顧客を知る」そのための行動を起こすことです。提案を考えるのは、顧客を理解してからです。岡目八目でのアイデアは提案ではありません。しかも、今日のように提案力のある企業が増えた中で勝負するのであれば、提案力を磨く必要があります。

●儲けの構造

顧客の顧客を解説したのが図2です。企業の儲けの基本構造は、この図のような2段構造になっています。



企業の実力というのは、よい製品を低コストで作る、納期を守る力といった「基礎体力」です。

例えば、プロの料理人のように、宴会のような大量の料理にも対応でき、日々変わらぬ味（品質）を維持でき、利益も出せるというのが実力です。うまいものを作れる素人と、プロの違い、それが実力の差です。

そして、上部構造である「実力を金に変える力」というのが営業スタイルです。図では、「ネット通販型・奉仕型・提案型・取組型」の4つを併記していますが、実際にはどれか一つが徹底的に強ければ「企業の実力通りの儲け」が得られます。実力があっても儲けが少ないのは、営業スタイルに問題があります。奉仕型の企業が、無理やり提案活動に取り組んでも、企業の底力は発揮されないばかりか、提案書やサンプルづくりのために社内リソースが浪費され、企業体力を奪うことになりかねません。

●変化するためには

しかし、企業は環境に適応して変化を続けなければ継続はあり得ません。では、どうやって変化していけばいいのでしょうか。シフトチェンジした営業スタイルに必要なこと、つまり「ゴール」を見極めておけば、場当たり的な苦勞が軽減されます。もちろん、経験しなければ学べないことがありますから、理論通りに順風満帆というわけにはいきません。しかし、予測し、準備し、覚悟をもって取り組んでこそ成功確率が高まります。

そして、やはり多くの企業が提案型で成功したいと考えています。提案型は利益率が高く、経営が安定するという魅力があるからです。今回は、「顧客以上に顧客を知って」提案型営業にシフトチェンジするためのヒケツをお届けします。

著者 ● 中井 淳夫
 株式会社創英代表取締役、一般社団法人組織内コミュニケーション協会代表理事、学生の集まる大学づくり委員会事務局を務める。BtoBマーケティングに必要なツール制作やITシステム提供、コンサルティング、企業向け研修などを行う。
<http://www.soway.co.jp>

SMASSh (スマッシュ) これはAR広告です。無料アプリLayarをインストールしたスマホやタブレットをかざしてご覧ください。 **layar**

SMASShは、動画とスライドをシンクロしたコンテンツを配信するシステムです。
BtoBのプロモーション、セミナーや研修など、多くの企業に採用されています。

PC・タブレット・スマホのマルチデバイス対応
最新のスマホ機種などにも自動的に最適配信をします

動画とスライドをシンクロする制作システムが無料
配信サーバーをご契約いただく、無料で制作できます

ID/パスワード管理、公開設定、有料課金配信に対応
<用途例> 社員研修、プロモーション、有料セミナーなど

利用料金は動画容量に応じた月額固定
コンテンツ再生回数や、同時アクセスによる追加費用なし
 ・初期費用10万円 月額利用料4万円～(税別)

SMASSh 開発元 株式会社シエロアール 特許出願中(出願2009-228071)
※商品写真および画面はイメージです。実物と仕様が異なる場合があります。
 この広告に記載されている会社名、システム名、製品名は登録商標または商号です。

SMASShとAR広告のお問い合わせは
 株式会社 **IPX/創英** E-mail: b2b@soway.co.jp TEL. 03-5291-9398
 東京都品川区東品川2丁目3-10 シーフォートスクエア 8F IPXオフィス

資料請求番号 1140403501

★名刺★ 名刺発注から納品までを最大限に高速化。お客様はWeb上で必要最小限の情報を入力するだけで、24時間いつでも発注・校正ができ、高品質な名刺をスピード納品することが可能になりました。

翌日納品1,000円ギリは常識?!

①リアルタイム校正・ご発注 → ②印刷・裁断・出荷 → ③納品 **最短で翌日納品**

《ビジネスモデル特許取得》

①リアルタイムで校正・ご発注 **PDF自動生成**

②印刷・裁断・検品・出荷

LowCost **トータルコストの削減をお約束します!**
社内・社外に制作発注することなく、名刺担当者以外でも簡単に発注が可能です。また、単価(100枚/箱)を下げ、さらに名刺発注業務の効率化によるトータルコストの低減効果大!
 ※初期のデータベースの設定やシステムの構築費用が別途必要になります。

Speed **発注時間およそ60秒! 翌日納品可能!**
独自のPDF生成技術により、仕上がりイメージをリアルタイムに確認できます。Web画面からいつでも発注でき、全自動化されているため、納品まで最短1～2日という短納期を実現しています。一日12:00迄のオーダーを翌日お届けになります。

Quality **デジタル管理で常に高品質!**
コーポレートアイデンティティ(CI)やビジュアル・アイデンティティ(VI)に沿ったデザイン・フォーマット等のデザイン情報をデジタル管理するため、名刺担当が変わっても品質の一定化が可能です。

Security **個人情報をしっかりガード!**
プライバシーマークも取得済みです。また、IT業務に精通した技術者を背景にSSL通信・IP制限ファイアウォールを設けており、セキュリティ面でも安心してご利用いただけます。

Customer Service **導入後も安心のサポートです!**
ご利用開始後も、専用のカスタマーサービス窓口を通じて、ご不明な点などを丁寧にサポートさせていただきます。また、大規模な組織変更や人事異動時などもおまかせください。

ZAP **ザップ(株)** :ワタナベ・タノウエ TEL. 03-5433-9663
 東京都世田谷区代田5-28-7桜井フラット102 www.zap15.co.jp

資料請求番号 1140403502