

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5回

顧客以上に顧客を知る

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。

今回のテーマは「顧客以上に顧客を知る」です。営業活動のジレンマとは、顧客の立場になったことのない人が、顧客を理解しなければいけないという点にあります。営業が営業を相手に、営業をするということはめったにありません。開発者が開発者に営業することはありますが、部品とそれを組み入れた完成品という立場の違いがあります。しかし、顧客を理解しなければ、営業活動は成立しません。

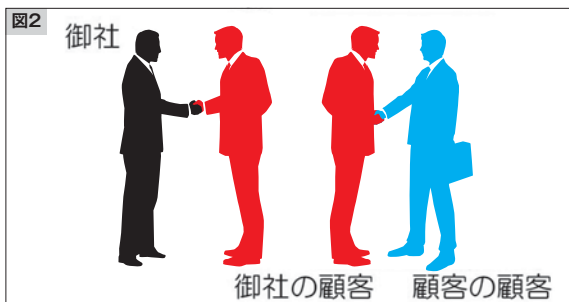
●顧客を知るといのは、顧客のビジネスを知ること

当然だと思う方も多いでしょう。しかし、この当然のことがなかなか難しい。まず、**図1**をご覧ください。



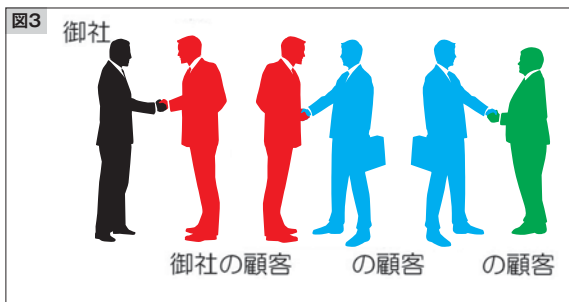
御社の顧客である、この方のことや会社のことをよく知っておくことは、当然大切です。しかし、それだけでは、提案型営業を実践することはできません。御用聞き営業の域を脱することはできません。顧客の顧客を知ることが肝心です。

では、**図2**の「御社の顧客」と「顧客の顧客」とのビジネスを理解すれば十分でしょうか？いいえ、



それではまだ不十分です。

さらにその先の顧客との取引まで理解して、初めて顧客を理解したといえます。顧客とその顧客のビジネスまで理解して、はじめて顧客のビジネスを理解したことになります。

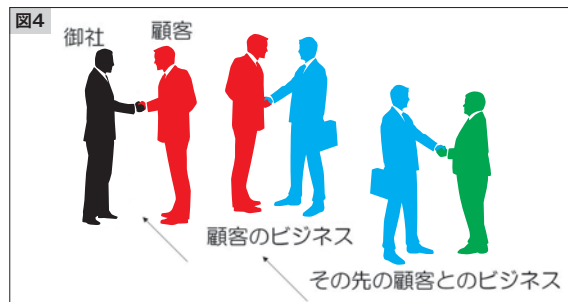


●遠くと交わり近くを攻める

BtoBビジネスは「ないものねだり」のビジネスです。何が欲しいのかが明快になっていけば、品質とコストだけで商談は成立します。しかし、顧客は自らが求めている「何か」を具体的に説明できないときに、ノウハウや提案を求めます。ノウハウや提案が求められるからこそ、価格と品質以外での勝負ができます。ですから、顧客の言わんとすることを理解できることは、提案力を養うことであり、一円でも高く製品を購入して頂ける基盤でもあります。

さて、**図4**をご覧ください。御社の「顧客のビジ

ネス」を理解するということは、「その先の顧客とのビジネス」を理解することです。「その先の顧客」の要望に応えるために、顧客は御社に相談を持ちかけているのです。



二手先を読む、そのようにイメージしていただくと分かりやすいかもしれません。目の前に突き付けられた要望に応じているのでは「一手も先を読めていない状態」です。王手をかけられたから王が逃げる。これでは、勝ち目がありません。一手先を読むことができれば、多少の作戦なり対応策を用意することができます。二手先を読めば選択肢が広がり戦略を立てることができます。

ところで、兵法三十六計には「遠交近攻」という戦略があります。遠くと交わり近くを攻める、という意味です。隣の国を攻めるなら、その向こう側の国と同盟を結ぶというように解釈されます。しかし、ビジネスでの遠交近攻は、顧客の背景を理解することで、顧客の要望をより的確に理解することができるようになることです。そして、顧客の顧客と関係を持つことは、目の前にいる顧客に対するビジネスに強みを作ることです。市場関係性も「強力な売り」のひとつです。

顧客以上に顧客を知る、その意識が御社のマーケティング力を強くし、戦略を広げます。



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 1140502901

★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。

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)

②印刷・裁断・検品・出荷 (PDF)

PDF自動生成

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、仕上がりイメージも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。→**当日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、名刺担当者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 1140502902