

ファンを一番大切にする

2021年8月

今期も残り少なくなりました。

コロナワクチン接種が進んでいますが、首都圏では感染者数が過去の最高記録を更新しています。終息には、まだ時間が掛かりそうです。

私たちは今期の始めに、ビフォーコロナに戻るのをじっと待つのではなく、もうビフォーコロナには戻らないことを前提に、仕事のやり方を根本的に考え直そうと話し合いました。

今期は、皆さんの協力のおかげで、お客様や販売店様と直接会わなくても意思疎通ができるように、テレビ電話のスキルを習得したり、短時間で製品の特長をしっかりと理解してもらうために無駄を徹底的に省いた動画や、面白く記憶に残る動画を作り、テレビ電話で見ってもらうことで、とても効率よく営業することができるようになりました。繰り返しの説明は、デジタル化することで多くのメリットがあることにも気づけました。アフターコロナ以降も継続してもらいたいと思います。もちろん高品質の製品やサービス、魅力的な新製品のリリースの効果も絶大でした。

おかげで売上は6月以降大きく回復が見られ、今期はビフォーコロナの売上まで戻りそうです。新型コロナは人類にとって大きな危機です。しかし、危機を乗り越えるために改善を重ねることで、以前よりも強くなれたのではないかと思います。

今期は新規のお客様を獲得することが、とても難しく苦労しました。原因は展示会の相次ぐ中止が大きな要因です。

一方、既存のお客様は、いつもの通り、当社の製品を購入し続けてくれました。お客様が購入という行為で、当社を応援して下さっているかの様でした。とてもありがたい事です。

来期は当社のファンをもっと大切に、ファンの方々の方を真っ直ぐに向いて、中長期的に売上や価値を上げていきたいと考えています。これまでは、リピート率が高い事にあぐらをかいて、ライバル社のユーザーを取り込む事に意識と力を注いで来ました。大切なファンをないがしろにしていました。新聞の売り込みでは、新規に購読すればビールや洗剤などのオマケをくれるのに、何十年も購読しているファンには何ももらえないようなことが、当社では習慣的に行われていた事を反省しています。

ファンが一番喜ぶことは、当社の製品やサービスに存在する「ファンが支持している価値」に対するブレない改善だと思います。

ファンが支持してくれている当社の価値を教えるために、竹内さんと石川さんから、数名の当社のファンに「当社の何処を気に入ってくれているのか？」を率直に聞いてもらいました。

すると意外にも、「フィールドテストのために、当社の現場に何度も来る熱心なところ。」「クレームで、言い過ぎて反省するぐらい激怒してしまった後でも、逃げ出すこと無く、最後まで誠心誠意対応してくれたこと。」だそうです。もちろん、製品とサービスの品質が高い事が前提ですが。

当社の製品やサービスを愛用して、当社の社員を支持してくれているファンの笑顔を作ることほど、うれしく、誇らしく、やり甲斐のある仕事は他にないと思います。

当社は50名弱の会社ですので、パート社員を含め、決められた事だけをやるだけでなく、自ら進んで忙しい仲間を助け合う社風があります。だから、私は皆さんの熱烈ファンです。

信頼できる仲間達と協力して、丁寧に、誠実に、お客様の笑顔を作る活動を続けることで、私たち自身が飯島電子の「最強のファン」になれると思います。