

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「何を買いたいのかな？」

時計本体とベルトのそれぞれ好きなデザインを選び、時計にして購入できるというサービスが20130代を中心に人気を集めているとか。この時計やさん、以前はある外国メーカーの販売権をもつて国内販売していたそうで、その商品が売上全体の80%近くを占めていたそうです。しかし、ある時からこの販売権を失い、危機感を抱いていたところ、若い女性が好きなパーツを組み合わせて作るアクセサリーを楽しんで購入しているのを発見。これをヒントに時計にも生かせないかと思いついたそうです。パーツ類を選んで、自分だけのオリジナルを作る、その選ぶ時間をお客様は楽しんでいる：本体とベルトを好きに組み合わせるといって売り方にはいろいろな苦難があったようですが、まずは通販を中心にスタートし、今は東京、横浜などに店舗展開をしています。

時間を知るといって機能だけなら、スマホがあれば充分です。好きなスタイルや色を選ぶ楽しさを提供し、自分にあった、自分が満足できる時計を購入する。この「価値」に着目し、お客様の心を揺さぶるサービスを具現化していることに感心しました。

モノがあふれている今は、お客様が求めている価値を提供できなければ、売れにくい時代になっているようです。販売しても他の商品の中に埋もれてしまったり、広告を出したとしても売れるとは限りません。非常に難しい時代だと思えます。

話は変わりますが、先日、車検を迎えた知り合いが車を買って替えるようか悩んでいました。車の年数も経っているし、このあたりで買い替えをしようと思ったようです。少し話を聞いているときに、きっと購入するだろうな、と予感しました。なぜなら、その友人は次の車もたらす価値に魅力を感じているように思ったからです。

ドライブが楽しくなる、出かけたくなる、という価値、「持っていること」がステータスシンボルという価値、車は便利な移動手段と見ている人の価値。モノやサービスを購入するとき、その人なりの価値を見出しているのではないのでしょうか。

ドラッカーの本でいつでも思い出す部分があります。「マーケティングとは販売を不要にすることである。われわれは何を売りたいのか？ではなく、顧客は何を買いたいのか？からスタートしなければならぬ」という部分です。簡単にいうと「こんなものが欲しかったよね」と気づいて購入してもらえたいことだと思います。

当社が提供できる、購入のキッカケとなる価値は何でしょうか。お客様はどのような価値を求めているのか、ターゲットを絞り込み、それぞれの価値を提供できればいいわけですが、そう簡単ではありません。頭で考えていても始まらない！「ヒントはお客様に聞け」といいます。これからもまだまだ、お客様に聞き続け、考えていく必要があるようです。先程の時計屋さんのホームページを見てみました。時計には関心があったのですが、ある媒体で記事を見し興味をもちました。見てみると、どんどん引き込まれて、自然と欲しくなってしまうました。誰に勧められたわけでもなく、販売員から説明を受けたわけでもないのに、うまく時計屋さんのマーケティングにはまってしまうそうです。

ご案内



スマホ対応、ホームページ、広告など販売促進活動でお困りならラップ東京へ。

TEL:042-349-3535 (担当：田島)

ラップ東京

検索

※ラップニュース バックナンバーもホームページからご覧いただけます。

※アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。