

◎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

「具のないカレー」

外出先の昼食で時々食べるのがカレーライスです。店はサラリーマンや学生でいっぱい。みなさん、ささっと頼んで、ささっと食べて出ていく感じ。そこでちょっと気になっていたことがあります。トッピングをつけないと「具」がはいっていないのです。そのため、多くの人はカツや他のトッピングと一緒に頼むのが周りをみると「具のないカレー」を頼んでいる方も結構います。少々、上品なカレー専門店なら、中に肉や野菜などがはいっているのが普通ではないでしょうか。家庭でカレーを作るときも具の無いカレーは作らないと思います。美味しくてお腹がいっぱいになるお得なカレー、会話などを家族や友人と楽しみながらゆつくりと食べるカレー。スピードや安さを求めるか？ それとも場の雰囲気や一味違ったカレーを楽しむのか。お客様のニーズがそれぞれ異なるということでしょう。さて、他の業種では「具のないカレー」のような商品やサービスがあるのか考えてみました。

例えば、車の修理の場合。最近のお客様は早く早くに慣れていきます。どんな作業をするのかもよくわからない、そんなお客様も多いと思います。へコミだけ直してキズは直さなくてもよいというお客様もいるだろうし、単なる移動手段として使っているのだから簡単に直してくれればいいと思っっているお客様もいます。

一方、サービス（技術）を提供する側は仕上がりを最優先と考えている会社もあります。しかし仕上がりがよりも、予算やスピードのほうが優先順位が高いお客様には満足してもらえないこともあるかもしれません。極端な話でしたが、愛車という気持ちで車を所有している人と移動手段と思っっている人とは、修理に対する考えや価値が異なりますから、なかなか難しいところでは。

スマートフォンの場合はどうでしょうか。新機種が発売される度に話題にはなりますが、最近はその以上に格安スマホも人気のようです。スマホの市場が成熟し、ひと段落ついたといえる現在では、新機能やプラスアルファの何かがあっても以前のように売れるとは限りません。

自分にとって多くの機能は不要だった、スマホにそれほどお金をかけたくない、そのようなお客様にあらうようなサービス（格安スマホ）をすぐに展開できるのは、常にニーズや動向を探しているからです。さすがに大手です。

さて、今後もお客様のニーズはさらに細分化、多様化していきます。自社がこれは良い商品・良いサービスだ、他には無い完璧なものだ、と思っっても、お客様のニーズや価値観にマッチしないこともあります。

その後も、例のカレー屋さんにいきます。「具のないカレー」は相変わらず注文されていますが、少々値段がアップするカツカレーも人気です。いろいろと観察しながらカレーを食べていると、当社でも、もっと自由な発想でお客様のニーズに応えることができるようなメニューを考えていくことが必要だと感じました。価格と価値のバランスを考えるとき、お客様を自分の考える一つの枠にとらえず、個でとらえることも大切だと思います。昼食をしながら、考える日々がまだまだ続きます。

ご案内

販促支援グッズでお客様にアピール！



イベント、お客様へのノベルティなど貴社オリジナルの支援グッズ制作します。

※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。

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

ラップ東京

検索