

価格ではなく、「働き」で差をつけて勝とう！

オール日本スーパーマーケット協会会長 荒井伸也氏



毎回大好評の荒井先生の講演

どんな消費者に何を売るかをはっきりと分けているのが小売業の世界。

例えばビールを例にとれば、コンビニのビールは買って帰ってすぐ飲むから冷えていないとダメ。スーパーはストック用のビールだからカートン売りで常温でOK。百貨店では世界のビールや地ビールなどこだわりが求められる。このようにそれぞれが全く違ったものを求められ提供するのが小売業の世界。

価格は実は問題ではない。「非价格的要素」こそ大切

つまりは商品の特色やサービスなど「=働き」で圧倒的な差ができれば価格は心配ない。常に顧客のニーズに応えられる商品があり、さらに空調など顧客が感じる心地よさにも気を配るといったことができていて、はっきり差がついていけば、価格は問題にはならない。しかし働きの差がまわりから認識されない場合、同じ水準まで価格を下げることになる。

「サービスの水準がライバルより上回っていれば、価格の水準を同じにすると、確実に勝てる」

勝った方はロスが減り、社員のモチベーションも上がる。負けた方はロスが増え、モチベーションも落ち、悪循環となって、さらに差がついていく。

「レベルが高い」ことをお客様に認知させる

値段とは価値そのもの。

「働きの中身が違うことをお客様に知らせることが大事」

もし働きのレベルが相手100、自社130であったとすれば、料金が同じなら絶対に勝てる。働きのレベルをあげるアイデアはいくらでもできるはず。

教習所とスーパーの最大の違いはお客様の頻度だが、「非价格的要素」を磨き、ロコミや組織化、人のネットワークを活かすなど、アイデアを駆使して、競合に「働き」で勝っていこう。

価格は需給バランスで決まる。需要が減れば値崩れは当然社会の動き、時代のニーズを読んで環境に順応すること。寒くなったら重ね着をして、暑くなったら脱げば良い。

環境の変化に対応しつつ、常に「お客様が最高に喜ぶ状態」をキープできるよう努力する。

「必勝の作戦は最高の中身を作って相場の価格にすることだ」

特別講演会に参加して

南横浜自動車学校 代表取締役専務 阿部 周

自動車教習所の経営は、益々厳しい状況にあり、種々の営業施策を実行し、生き残りをかけ、入校生の獲得に奔走しておりますが、価格競争も激化しています。このままでは業界の将来は非常に見通しが暗いと考えてしまいます。そんな中、今年も特別講演会にご招待いただきました。



若手経営者によるパネルディスカッションは、コヤマでの経験を生かし各々の環境の中で羽ばたく活気あふれるリーダーとしての姿を感じさせました。また、荒井伸也先生の講演は、直面している料金問題を考える上で参考になりました。「安全・適正・満足」教習に努め「ハタラク」の差で当社なりの適正料金を維持したいものです。また、手話ダンスも感動的なものでした。最後に、今後もこのような情報発信の場を提供いただけますように。感謝。

これからの教習所業界は意識改革と加点式で！

アイルモータースクール・小森専務/梅田学園・梅田常務

春日自動車教習所・糟谷部長/田辺自動車学校・野村常務(司会) 英語教習の立ち上げ、キャラクター作り、グループ内対抗コンテストなど、幅広い取り組みをしてきた4氏。さまざまなアイデアとチャレンジ精神で改革を続ける若手経営者の発言に参加者の方々から大きな反響が寄せられました。

司会: これまでの中で特に達成感を感じた仕事はなんですか？

小森氏: 当校の下関校は指導員5人の小規模校でしたが、今は卒業生が250名から550名に増えました。そうした中、副管理者が幹部としてどんどん成長していったことです。彼が幹部に育つことで下関校は企業として成り立つようになりました。



各校のアイデア溢れる取り組みが紹介された

梅田氏: 個人的には、厳しいと言われている宮崎の検定員に合格したことです。あとは公式野球部が社会人野球日本選手権大会・南九州地区予選で優勝した時。うちの硬式野球部員は17名でそのうち12名が指導員資格を持っています。交通安全の啓蒙や認知度アップなど、うちにとって野球部はなくてはならないものです。

糟谷氏: 春日自動車教習所の立ち上げと、そのイメージ作りをやりきったこと。普通二種の指定がとれたこと。まめにやんというゆるキャラも人気です(笑)。

司会: この厳しい状況下で生き残るために皆さんそれぞれに作戦をお持ちと思うのですが…。

糟谷氏: うちの合宿に頼るのではなく、地元のお客さんをとるのに集中しようと思っています。そのために卒業生向けにBBQをやったり、ツーリングを企画したり。卒業生を大事にし兄弟子供につなげ、やるべきことをやっていけば、人口は減少しても大丈夫だと考えています。また、ボランティアで高齢者向けの無償バスを走らせています。「淡陽のバスは役に立つ」と思われれば充分。何度も来てもらえる教習所を目指します。

小森氏: 他との差別化です。企業スケールを活かし、4校対抗で二輪や学科、フロントのコンテストなどを行ったり。それとフロント対応を見ていて思うのは、入校に結びつける力、クロージング力が足りない。ここは改善していきたいですね。

また教習所業界は基本的に減点法を採用していますが、加点法に変えていくべきだと思っています。「ミスがないように」から「いいところがあればそれを評価する」方式に変えていきたい。

手始めに当校では、見極めの模擬検定を「~できた」らプラスというような加点方式にするため、準備中です。アンケートでもマイナス面を書いてもらうのはやめました。「ほめてのばす」ようにして、いいところを見たいと思っています。

梅田氏: 英語教習を立ち上げ、外国人の教習生を取り込んでいること。フォークリフト、クレーンなど間口を広げること。フォークリフトと牽引などの特殊車を組み合わせたバックなどを作り、企業講習の充実を図っています。あとはスタッフの意識改革です。具体的にはマナーブックをスタッフに作らせたり。スタッフを育てることは企業を成長させる上で非常に大事な仕事だと考えています。

野村氏: 私は企業は自らを鍛え続けなくてはいけないと思っています。例えば当校の企業講習は売り上げ的にはまだまだですが、それでも準備にはお金も時間もかかる。しかしそれでやめてしまつては企業としてはダメだと思う。新しいものを生み出し続ける努力をしていきたい。それと社員の生活に対する責任ですね。仮に100人の社員がいたら、家族を含めて400人の生活がかかってくるわけですから、その責任は重く感じて取り組んでいます。