

国吉弘の実例中心経営情報ニュース

—編集・発行—

（株）経営支援センター
沖縄県那覇市金城3丁目8番11号 ゆいビル3階

Tel : 098-859-8477
Fax : 098-859-8478
http://k-shien.com

儲けのヒミツ

赤字は悪だ② 100日で売れる人間に変身できる

緊急提言！！仕入れ、原材料の高騰に対する打つべき手

世界でワクチン接種が進み経済が本格的に動き出した。その結果、需要と供給のバランスが崩れ、海外に依存するエネルギー、資材、商品が急激に高騰。つまり仕入れ価格が上昇している。その対策は次の3点。

1. 値上げとは粗利益率改善を言う

仕入れコストが100円上がった。売価を100円上げるとする。この場合、粗利益率が下がってしまう。売価を120/130円上げ、粗利益率を改善すると言う意識が重要。仕入れ、原材料の高騰は粗利益率改善の絶好のチャンス。

2. 品薄については販売価格を思いっきり上げる

住宅業界に激震が走ったウッドショック。北米から材木が入荷しない状況が長く続く。需要はあるが供給が追いつかない。材料確保に奔走する資材会社、プレカット会社は毎日がヒヤヒヤもんだ。そこは大幅に値上げを断行する。ウッドショックが幸いし粗利益は改善する。ウッドショックならぬウッド特需だ。決して暴利をむさぼっているわけではない。元の価格に戻しているだけである。

3. 物流費、手数料、単品ア力を徹底して見直せ

粗利益が2万円。しかし物流費が自社負担で3万円。実質的に赤字取引となる。少額取引の銀行振込。粗利益が250円。しかしながら他行からの入金で振込手数料が自社50円。これも赤字取引。このような顧客は過去、大きな取引額があった先が多い。時代とともに取引額が減少。しかし取引条件は変わらず。一件一件の利益管理をキメ細かくチェックし、素早い交渉が必要になる。それと単品ア力の問題。毎月の取引では適正利益を確保。しかしながら単品でみると赤字もある。そこに鋭くメスを入れる。グロス、トータルで黒字確保と安心してはいけない。全ての商品において適正利益確保が収益改善のカギとなる。

本編、赤字は悪だ②100日で売れる人間に変身できる

2011年に某FC本部（東証一部）向けに執筆したコラムを加筆修正し、4回に渡りお送りします。今回はその2回目。10年前の内容ではありますが、加盟店多くの経営者からいまだに幹部の皆様にお読み頂いていると声を聞きあえて連載いたします。表現内容がこれまでのニュースとは異なりますが、参考になれば幸いです。

●営業は上り坂、そして向かい風の戦い

これだけ厳しい経済状態が続くと、消費者のサイフのヒモは固くなり、より本物を求めてきます。営業という仕事に追い風など吹きません。そして下り坂も無いのです。常に苦しい上り坂、そして歩くのも困難な向かい風の戦いなのです。いま、どんなに売れている営業でも上り坂、向かい風と戦っています。しかし、上り坂を登りきると、平坦な道が開け、台風が去った翌日は雲ひとつない晴天になるものです。だからこそ最後まで決めた事をやり通す折れない心、強い心が必要となるのです。

■お客様から選ばれる営業に変身しよう

営業は「自分も商品」だという意識をもたなければなりません。実際の商品（住）は10%、残り90%は自分というくらい認識が必要なのです。いまの消費者は大切にされればされるほど、「買いたい」という購買スタイルに変わりつつあります。次の項目は100日で売れる営業に変身する10か条です。一度、素直な心で受け入れ、そし

て行動に移してみてください。みるみるうちに成果が上がっていくのは間違いありません。

①『石の上にも3年』の「とわざわざ通るとどんなに苦しくてもまず3年間は頑張ってみよう」今の実績は3ヵ月まいた種の結果。いまの思考と行動が3年後の自分を創るのです。

②『顧客を好きになり強烈な目標意識をもつと顧客の心と本音が見えてくる』売りたいより先に顧客を好きになることで信頼関係は築けます。そこに目標意識が加わることで熱心に変わっていくのです。

③『どんなお客様であっても粗末に対応しない』お客様の口コミは圧倒的な宣伝効果と信頼となります。悪い口コミは一気に広がるものです。お客様は仕事に対する姿勢を見てないふりをしているだけで、実際はこと細かく分析しています。

④『お客様の喜びを心底喜べる自分になっていると、自然に売れていく』「ありがとう」と多く言われる営業は間違いなく売れています。その「ありがとう」の数を増やすことが顧客満足度につながるのです。品質の良い会社は自然にブランド化されていきます。

⑤『自発的な勉強こそが実践の場で役に立つ』イヤイヤながら学んでいる間はその学びが知識（知っているだけ）で終わってしまいませう。しかし自発的になると学んだ知識は、応用力が加わり成果に直結します。

⑥『売れないを自らの成長の種に変えろとモチベーションが上がる』モチベーションアップのポイントは売れていない時に何が原因かをトコトン分析することです。逆に売れている時は、売れなくなる自分の姿をイメージすることで。

⑦『人に温かく自分に厳しく、そして小さな約束を守るとお客様からの絶大な支持を得られる』愛情をもって接していれば温かさが生まれます。自分に厳しくとは決めたことを最後までやり通す熱意と言えます。そして小さな約束を守り切ることで信頼を勝ち取れます。

⑧『お客様からの相談頻度が人間関係の証明』ITを駆使しても人間関係は築けません。ITよりアイテ（相手、お客様）との絆、信頼関係が重要なのです。そして本物の人間関係が築けているとお客様から相談事が多くなります。そこが構築できるとライバルの競合もなく、過剰な値引きも阻止できま

す。

⑨『段取り上手、気配り名人、そしてスピード重視で差別化が図られる』商談は身だしなみ、言葉遣い、提案の中身、アフターフォローとそのすべてが入ります。そして仕事の段取り、ちよつとした気配り、迅速（スピーディ）な対応でお客様から選んでいただける営業となります。

⑩『「あれっ、どうなっているの？」はお客様からの無言のクレーム、そして不満の表れ』そう言われる営業は契約前でもキャンセルになったり、値引き額が大きく、仮に契約に至ってもクレームがついてまわります。「あれっ、どうなっているの？」をお客様から言われなかったためには基本の徹底（約束を守る丁寧な対応）しかありません。

■今の職場で実力をつけよう

今の会社では自分の実力を発揮できない、今の会社には未来がないと嘆き悩む営業の方もいることでしょう。しかし、いまの会社で実力を発揮できない人間に他の会社で実力を発揮することなど絶対にあり得ません。大切なことは、どの会社でも通用する自分をいまの会社で創り上げることです。先の10項目の実践で100日間で売れる人間に変身できることを期待しています。

（経営支援センター 国吉 弘）