第361号
令和8年12月1日

創刊より31年目（第1号1996年10月）

国吉拡の実例中心経営情報ニュース

—編集・発行—

㈱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

ファーストコールカンパニーは勝ち残る

■顧客が困った時に最初に「相談」される会社か？

令和時代は一強百弱。ひと握りの企業に売上は集中し、あとは大苦戦する。ファーストコールカンパニーは顧客からの信用、信頼、品質、サービスと、どの分野を取ってもトップクラス。12月に入り厚手の服が欲しい。多くの人はユニクロに足を運ぶ。古くなった家具を買い替えたい。これまた多くがニトリに出向くはずだ。ファーストコールカンパニーは、何か困った時に顧客の脳裏に浮かび、真っ先に相談される企業を言う。

■顧客から選ばれる企業の条件

資材高、金利高、人出不足、そして価格転嫁が進まない企業の倒産が目立ってきた。実際、2026年の4月～9月、倒産件数も4．2％増。業績悪化企業に対する金融機関の眼は一段と厳しくなり、更に倒産件数は拡大する。だからこそ、顧客から選ばれるファーストコールカンパニーを目指さなければならない。そのポイントは次の9点。

1．業績が安定し売上高も堅調に伸びている

いくら利益が出ても売上高の伸びがないと顧客へのインパクトは少ない。売上高の伸びは企業の勢いを最も感じる経営指標。逆に、リストラ企業に顧客から声がかかることは絶対にあり得ない。

2．独自サービスがあり、全てがスピード第一主義

業務用酒販小売K社。勤怠時間を工夫して原則365日営業だ。ただでさえ人出不足で約束した時間に配送できない競合が多い中で、圧倒的な優位性を誇る。独自サービスの創出と全てのスピードを上げることが重要。ネット時代に入り、更にスピードが差別化を図るキーワードとなった。

3．永遠に取引する、生涯顧客の思考を持て

安定経営に取引先件数の拡大は絶対条件だ。一度取引きしたら永遠の取引を目指す。これは口で言うほど簡単なことではない。大切なことは取引額が小さくても親切、丁寧に対応することに尽きる。ファーストコールカンパニーは取引件数が増えて売上が伸び続けていることが共通点。稼働件数を全社員が常に意識することだ。

4．取扱い商品が時流にマッチし、品質に優れている

住宅業界の落ち込みは凄まじい。30年前、165万戸がいまや75万戸。55％減少。その中でも堅調に業績を伸ばしている住宅会社も存在する。断熱、遮熱、自然素材といった機能特化型である。経営とは変化対応業。時代の変化をくみ取った経営戦略は顧客が離れることはない。

5．ライバル企業に比べて明らかに社員レベルが高い

顧客から見ると接する社員レベルは一目瞭然。言葉遣い、時間厳守、レスポンス、商品知識、ここで圧倒的な差が付く。社員教育に熱心な企業ほどファーストコールカンパニーに近づく。ブランドとは現場の仕事力で創り出される。

6．一定エリアにおいて圧倒的シェア

日本一高い山は富士山。二番目はほとんど知らない。これまでも何度も記載したが、小（狭）エリア高シェア。つまり、地域一番店、特に中小企業ではこの地域一番店戦略が最も重要となる。限られた資源（人、物、金）を勝てる地域、分野に集中し、トップシェアを確保することだ。

7．スペシャリスト集団は顧客が安心する

AI時代で顧客の知識が驚くほど飛躍した。市場や顧客はより専門性を求めているのだ。法律や会計、税務においても何かと我々は「士業」を頼る。それは自分たちにない知識があるからだ。いよいよ一般企業にもその流れが押し寄せてきた。ファーストコールカンパニーに変身するには顧客の悩みを解決するソリューション（問題解決）営業が必要不可欠。

8．採用も、待遇以外に理念への共感が欠かせない

若い世代ほど社会貢献に熱心だ。災害時に全国から集まるボランティアが多いのもその表れかもしれない。賃金や福利厚生だけに魅力を感じるだけの集団はファーストコールカンパニーにはなれない。ちょっと厳しい指導をすると即、辞表が出る。理念への共感が最も大事になる。

9．ネット、SNS戦略が巧みで検索も上位

誰もが食事に行く際、ネットでの評価を気にするはずだ。いま、どのような業界でもネット上での評価は業績を左右する。ただし、落とし穴もある。作為的につくられたネット上での評価は一時的なもの。本物の評価は最終的には顧客がリアルで判断する。ネット上での価値を上げたいなら、現場力の向上なくして実現は不可能。

■ファーストコールカンパニーとは理念の実践だ

会社の成長とみずからの成長が一致すると、愛社心が高まる。理念の浸透は妥協のない仕事観を持つ。在籍していること自体が誇りであり、モチベーションとなっている。ファーストコールカンパニーとはプロ集団。いかに顧客の役に立っているかを真剣に考えている。それだけに経営理念の本気の実践が求められているのだ。これをきれいごとだと思う企業は100％業績は落ち込む。

（株式会社経営支援センター　国吉拡）

ワンポイントトーク【　理念の実践こそが、選ばれる会社につながる！　】