

伸びる会社はお客さまに「満足」よりも「感動」を与える

| 一回のお客さまを一生のお客さまにする

新規のお客さまを獲得することは、いつの時代でも重要なマーケティングのテーマですが、市場の縮小が続く今の時代は、一回のお客さまを一生のお客さまにする「リレーションシップマーケティング」が、より重要になります。良い企業には良いお客さまが長く続くもの。お客さまを見れば、企業のレベルも見えてきます。

リレーションシップマーケティングでは、お客さまを次の6段階に分けています。

「潜在客」…商品やサービスに興味を持っているけれど、まだ購入したことがない、将来のお客さまになる可能性がある

「顧客」…商品やサービスを購入した

「得意客」…継続して商品やサービスを購入してくれる

「支持者」…特定の商品やサービス、特定の企業からのみ購入する

「代弁者」…商品やサービスを気に入ると、他の潜在客に商品を勧めてくれる（口コミでよい評判を広げてくれる）

使ったことのある人に「この商品はいいよ」と勧められると、買ってみたいと思うもの。あまたの広告よりも、口コミの方が人を動かします

「パートナー」…他のお客さまを紹介して下さる、わざわざ店まで連れてきて下さる、イベントがあれば手弁当で協力して下さる、さらには素晴らしい商品やサービスを多くのお客さまに提供したいと考えて代理店になって下さる

潜在客を顧客にする新規顧客の獲得もとても大事ですが、リレーションシップマーケティングでは、

顧客→得意客→支持者→代弁者→パートナーというように、お客さまとの関係を「深化」させて行くことも、それにも増して大切なのです。

| 「大事なことは「感動」を与えること

潜在客→顧客→得意客…という段階は等間隔ではありません。特に「支持者」と「代弁者」の間には大きな“段差”があります。「支持者」は商品やサービスに「満足」しているお客さまですが、「満足」だけでは、その満足感をわざわざ他の人に話そうとは思いません。

「満足」をしているお客さまは「支持者」にまではなってくれますが、それでも、それ以上の行動は起こしません。

ところが、通勤電車の中で普段とは全く違うような「感動」を覚えられるようなサービスを提供されたとしたら、だれかに話したくなりませんか。つまり「支持者」は商品やサービスに「満足」し、代弁者は「感動」を覚えたのです。

商品やサービスを提供する企業の視点に立つと、お客さまに対して、期待通りのQ P S（品質、価格、サービス）を提供すれば「満足」していただけます。でも「感動」していただくためには、期待以上のQ P Sを提供しなければなりません。

ここからが重要なのですが、この話を聞くと、お客さまを感動させることばかりに目が向いてしまいます。

「感動」は確かに大切なのですが、大前提があるのです。それは、多くのお客さまに「満足」していただいた上で、「感動」を提供するということです。満足していただくサービスとは、当たり前のことをきちんと行い、それを積み重ねていくことです。

既存客や常連客に対する対応がしっかりしている会社は、お客さまの信頼が高く、前回取り上げた「リレーションシップマーケティング」の潜在客→顧客→得意客→支持者→代弁者→パートナーの6段階のうち、支持者や代弁者という深い関係に進む可能性が高くなります。

DIAMOND オンライン 小宮一慶より

東北から元気発進！！ワクワク“夢実現”プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します

2017 年年末調整

今回の改正は非常に複雑で難解です。それは配偶者控除と配偶者特別控除の適用要件と控除額の見直しにあります。

配偶者控除においては、給与所得者を夫とした場合、これまでは夫の合計所得金額に制限はなく、妻の合計所得金額が 38 万円（年収 103 万円）以下であれば 38 万円の配偶者控除を受けることができました。しかし改正後は、夫の合計所得金額が 1,000 万円（年収 1,220 万円）を超えると配偶者控除は一切受けられなくなります。

また、**配偶者控除**の控除額は夫の合計所得金額に応じて 3 段階で算出されることになります。夫の合計所得金額が 900 万円（年収 1,120 万円）以下で妻の合計所得金額が 38 万円（年収 103 万円）以下であれば、配偶者控除は改正前と同じく 38 万円の控除を受けられます。が、夫の合計所得金額が 900 万円超～950 万円以下であれば 26 万円、950 万円超～1,000 万円以下だと 13 万円と、配偶者控除の控除額が段階的に減少していきます。

配偶者特別控除においても、これまでは夫の条件が「合計所得金額 1,000 万円以下」と一要件のみでしたが、夫の合計所得金額に応じて控除額が算出されるようになったほか、配偶者控除と同等額が受けられる妻の所得要件が、従来の 38 万円（年収 103 万円）から 85 万円（年収 150 万円）まで引き上げられました。85 万円を超えると、123 万円（年収 201 万 6 千円）までは収入に応じた配偶者特別控除が受けられるようになります。

今回の改正によって、夫の合計所得金額が 1,000 万円を超えると配偶者控除は受けられなくなります。妻が年収を抑えている共働き世帯にとっては優遇されるものの、夫が高所得者であれば控除適応外になる...という厳しい側面もあるのです。

いずれにせよ、今後は、従業員が「配偶者控除の対象者かどうか」「高所得者かどうか」という判定をしなければ控除額が算出できなくなります。

お歳暮を贈る時期はいつ？

日本にしかない「お歳暮」という慣習は、お正月に祖霊を迎え御霊祭りのお供え物や贈り物をした日本古来の習わしが、起源とされています。嫁いだり、分家した人が親元へお正月になると集まり御供え物を持ち寄ったのが始まりです。

贈るタイミングは正式には「事始めの日」というお正月をお祝いする準備を始める 12 月 13 日から 12 月 20 日までに贈るものでしたが、現在では 11 月末頃から贈られる方も多いようです。

また、関東では 12 月初旬から 12 月 31 日、関西では 12 月 13 日から 12 月 31 日までとされていますが、暮れも押し迫った忙しい時期に届いても迷惑なので、できれば 20 日くらいまでが無難です。

12 月 26 日以降になると「謹賀新年」が「寒中見舞い」になるのと同様に「お歳暮」が「御年賀」「寒中御見舞い」となるのが正式マナーです。

夜に「口笛を吹いてはいけない理由とは？

夜に口笛を吹くと現れるものは、地域や家庭によって異なるようです。多くの場合「蛇が出る」と言われていますが、他にも「泥棒が来る」「幽霊やお化けが出る」「人さらいが来る」などあまりうれしくないものが現れます。

インドの蛇使いは、笛を使って蛇を操ります。その光景から「笛を吹くと蛇が操れる」→「口笛を吹くと蛇が集まってくる」といわれるようになったそうです。

また、「蛇」は「じゃ」とも読みます。そのため、夜に口笛を吹くと「邪（じゃ）」が出ると言われていたそうです。

「邪」は「道を外れる」という意味があり、夜に口笛を吹く子どもは道はずしてしまふ・良くない道へ進んでしまふと考えられたそうです。

口笛が夜に限定されているのは躰の意味合いが強いからです。夜に口笛を吹くのは近所迷惑となるため、子どもが怖がるように「蛇が出るよ」と言うことで、口笛を吹くのをやめさせていたのです。

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します