経営者・起業家のためのニュースペーパー

愛される会社プロジェクト会報誌

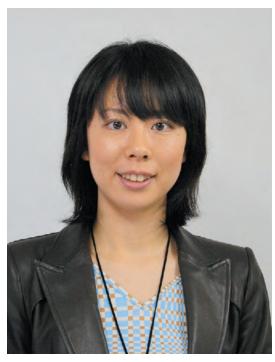
RAYMAC PRESS

レイマック・プレス 2009年12月号 Vol.016

1/9년2- 野田 亜友弓

『素の自分が評価されなければ、本当に評価されたことにはならないと思う』

名古屋大学在学中にホームページ制作で起業。「自分自身を評価して欲しい」という強い思いを原動力に、今日まで順調に成長してきた。 タウン情報満載のポータルサイト「ラブ名古屋」を立ち上げ、月35万超のページビューを誇るサイトに育て上げた。そんな、やり手でありながらも肩の力が程よく抜けた、野田社長とのインタビューセッション。その自然体な雰囲気をお伝えできれば──。 文=豊田礼人



株式会社アイプレス 代表取締役 野田 亜友弓(ンタ アユミ)

1983年 愛知県一宮市生まれ。

名古屋大学経済学部在学中に株式会社アイプレスを設立、ホームページ制作事業をスタート。その後ポータルサイト「ラブ名古屋」を立ち上げるなど名古屋を拠点に精力的に活動中。趣味は映画鑑賞、囲碁。

index

起業家インタビュー	1-4
メルマガバックナンバー	5
豊田礼人の経営コラム/小谷由美のお金の話	6-7
ATSUKOのできる社長のビジネス英会話いまさら聞けない人事労務『秘密の相談室』/編集後記	8

―生まれは愛知県一宮市なんですね。

はい。小学校に上がるまでは一宮にいました。その後静岡県の藤枝に引っ越しました。母に「藤枝に引っ越す」と言われた時、「藤の花が家の周りに咲いている家に引っ越すんだ」と思い込んでしました。「地名」という概念を持っていなかったんです(笑)。

—(笑)。どんな子供だったんですか?

思い込みが激しくて、変な子供です。家に本がたくさんあって、いつも読んでいました。学校の図書室にも毎日のように行って、帰り道は歩きながら本を読んでいました。

―二宮金次郎状態ですね。

そうですね(笑)。近所のおばさんに「あんた危ないわよ!」とか注意されていました。知りたいことがたくさんあり、それを知るために読んでいました。とにかく乱読。かたっぱしから読むという感じです。単純に字を追いかけることが好きだったんですね。

一友達の間では、どんなポジションだったんですか?例えばみんなの中心になるタイプだったとか?

いえいえ全然。いつもボーっとしていましたね。誘われたらついていく、という感じで。

一勉強はどうだったんですか?

ダメです。授業中もボーっとしたので。国語の授業でもないのに、国語の 教科書を読み進めていたり。中学に入ってからもそういう状態でした。高 校受験という制度があることすら知らなかったんです。「中学校を卒業し たら、次は高校に行くのだ」ということに気づかなかったんです。

一アハハハハハ。「気づかなかった」という表現がすごいですね。ホントに気づかなかった?

気づかなかった(笑)。小学校から中学校に行く時も気づかなかったんです。明日から中学校に行くんだよと言われて、「え、そうなの?」というボケぶりで。卒業式も出ているのにその意味を理解していないというか(笑)。そういう子供でした。

―それで、中学3年になって高校受験というものに気づいたんですね? 何で気づいたんですか? (笑)

周りの友達が受験受験と騒ぎ出すので、さすがの私も気づきました(笑)。 「何で教えてくれなかったの?!」と思いましたけど(笑)。こんな調子なの で、周囲からはヌケてる子だと思われていました。実際、成績も下のほうで。でも負けず嫌いなところがあって、気づいた後は、友達から進研ゼミの問題集を中1から中3までの3年間分をもらって、1日に1ヶ月分のペースで猛勉強しました。それでようやくみんなに追いついて、さらに成績もグンと良くなりました。

一お父さんやお母さんはどんな教育方針だったんですか? もう放任主義です。勉強しろと言われたこともないし、外で遊ん で来いと言われたこともないですね。私のやることを見守ってく れていたというか。

―でも受験制度があることは教えないといけませんね(笑)。 そうですね(笑)。

一それで高校は藤枝東高校という進学校に進んだんですね? はい。無謀だと言われながら強引に受験したら受かりまして。 高校に入ったら、またボーっとした生活に戻りつつ、まあ、一応 進学校だったので勉強はしていました。いつも図書館に入り浸っ て、本をたくさん読んでいました。自転車通学だったので、さす がに帰り道は読みませんでしたけど(笑)。

―部活動は?

野球部のマネージャーをしていました。これは性に合わなかったですね。サポート業務が自分には全く合わないということが良く分かりました。自分でやりたいというか・・自分が活躍したいという気持ちになりました。この時は本当に自分のことについて考えさせられましたね。でも一度やり始めたことを途中で辞めるのも嫌だったので最後まで続けました。身は入っていませんでしたけど。マネージャーの仕事の中で、バッティングマシンにボールを入れる、というものがあったんです。練習が始まる前に数学の問題を一つ覚えておいて、ボールをマシンに入れながらずーっと頭の中でその問題を解く、ということをよくやりました。練習に取り組んでいる選手のことは全く考えずに(笑)。周りからはさぞかし一生懸命やっているように見えていたと思います(笑)。

─数学の問題を解きながらボールを入れるって・・怪我しますよ(笑)。行きたい大学があるとか、何か目標があったのですか?

というより、勉強自体が楽しかったですね。知識を吸収することが嬉しいというか。成績順位を上げていくことをゲーム感覚で楽しんでいるところもありました。

一大学は名古屋大学に進むわけですが。

はい。母親が静岡・愛知・岐阜・三重の国公立大学でなければ ダメだというので。せっかくだから一番難しいところに挑戦しよ うと思い、受けました。全く自信は無かったのですが、与えられ た条件の中で精一杯やってみようかな、という感じだったと思 います。それで運よく合格することができて、名古屋で一人暮 らしを始めました。大学生活は、大学祭実行委員を少しやった 後は、勉強もあまりせず、フラフラしていましたね。アルバイトは ホテルでウェイトレスを3年間していました。

―大学在籍時に会社を設立されたんですよね?

そうです。これも成り行きなんです。3年生の時に就職活動を

始めるにあたって、将来の職業として税理士とか会計士などの 専門職がいいと思ったんです。それは、結婚した後も自宅で仕 事ができそうだという理由からです。それで会計事務所に応 募したら内定を頂きまして、入社するまでの1年間、その事務所 でアルバイトをすることになったのです。数字の入力などが主 な仕事だったんですが、事務所のホームページの制作もする ことになったんです。その頃はホームページを一般人が作れる ということも知りませんでした。本を読みながら作り始めたんで すが、これがとても面白く感じました。



―小さい頃から持っていた、「知らないことを知りたい」という欲求が湧き出たんですね?

そうかもしれないですね。その頃事務所の所長に、異業種交流会というものがあるから参加してみたら?と言われ、参加してみました。出会った人に自分の仕事を話していると、ホームページを作って欲しいと頼まれたんです。異業種交流会に2回参加すると1回は受注するくらい、よく頼まれました。所長に相談すると、「自分の裁量でやってみれば」と言われたので、実際に仕事としてやり始めました。一方でその頃、行政書士事務所にインターンシップ生としていく機会がありまして、会社設立の手続業務を覚えました。それで、会社の設立方法も分かったし、ホームページ制作の仕事もありそうだし、面白そうだし、一度挑戦してみようと思い、自分の会社を設立することにしたんです。

一株式会社アイプレスを設立したんですね。会計事務所の内定はどうなったんですか?

まあ、会社やりますから内定は辞退します、という感じで。会計事務所の方も「どうぞどうぞ、がんばりなよ」とおっしゃって頂いて。「この事務所使っていいよ」と言われ、そのまま同居させて頂くことになりました。

一ホームページの制作は全て自分でやるんですか?

最初の頃は自分でやっていました。最近は主婦のデザイナーさんをスカウトしたり、紹介してもらったりして組織化し、制作の部分は外注化しています。ネットで調べて、いいデザインをしている人に電話してパートナーになってもらったり。基本的な構成とかページの内容などは私が作り、制作はデザイナーに指示するという形です。

―会社経営は順調に進んだのですか?

そうですね。一度、代金不払いの被害に会いました。ホームページを作り、納品したのにもかかわらず、お金を払ってくれないのです。電話をしても、連絡がとれなくて、内容証明を送って支払督促をしても応じてくれません。こちらに落ち度があったわけでもなく、その会社は実際にそのサイトを使っているのに払わないのです。ひどい話です。

一さて、少し話題を変えますが、ホームページ制作というメイン事業の他に、「ラブ名古屋」というサイトも運営していますね。 どんなものなんですか?

一言で言うと女性向けポータルサイトですね。一方的な告知ではなく、参加型で、共感や話題性を喚起できる、ブログによるコミュニケーションメディア、です。女性ブロガーが集まる場所であり、名古屋のタウン情報が集まる場所でもあります。飲食店、ファッション、ショッピング、医療施設などの情報をタイムリーにお届けするサイトです。

―月に35万のページビューがあるんですね。なぜこのラブ名古屋をやろうと思ったのですか?

ホームページ制作のお仕事をクライアントから頂いたとき、「なぜ当社を選んでくれたのですか?」と質問させて頂いていたんです。すると、「女性が経営者だから、女性の意見が聞けると思ったから」とおっしゃる方が多かったんです。男性の経営者は、女性の意見を欲しがっているんだな、と気づいたんです。一方で、ちょうどその頃、女性の起業家仲間とビジネスプランを話し合う会をやっていました。まあ、飲み会なんですけど(笑)。そこで「女性の意見を集められる仕組みが作りたい」と提案したら、協力するよという女性が何人か現れまして。それで、「チームお嬢」という組織を作ったんです。最初は10人だったんですが、どんどん拡大して200人くらいになったんです。

一すごいですね。そのチームお嬢はどんな活動をしていたんですか?

女性の意見を集めたい企業様から依頼されて、アンケート、座談会、グループインタビューなどを組織メンバーの女性で行い、意見や感想を集約して提出するという活動です。これが企業様にとても好評で、自分達もすごく楽しかったんです。ただ企業様から頂くお金は少額で、組織メンバーにもボランティアで参加してもらっていたんです。もっと、きちんとした仕事としてやりたいと思うようになりまして。でも今までのやり方では200人が限界だから、サイトを作って、人が集まる仕組みを構築したいと考えるようになりました。それで、いろいろと探していたら、神戸にブログのポータルサイトをやっている人を知りまして。すぐに連絡を取り、そのシステムを譲って頂くことになったんです。ポータルサイトを成功させるためには、「サイトの動いている感」がすごく大事だと思っていたので、ブログ形式で投稿した日記や記事が瞬時にアップされるこのシステムは最適だったんです。

一確かにこのサイトを拝見すると、動いている感を感じますね。

ありがとうございます。ブロガーさんたちが毎日情報を上げてくれるので、いつも新鮮なページになります。これが1週間に一回の更新だと微妙なんです。ラブ名古屋でブログを書くブロガーになってもらえれば、その人たちとより親密になれるし、仕事上のつながりも広がるし、何かを依頼する時も融通が利きやすくなります。ブロガーさんたちが毎日情報をアップしてくれれば、サイトに動きが出て、人も集まりやすくなります。そうすると、企業様たちも色々と案件の依頼を持ち込んでくださったり、女性向けのプレゼントを提供してくれたりして、いい循環が生まれます。

一女性がたくさん集まるサイトだな、すごく動いているな、と感じた企業が、「ウチのこの商品について、女性消費者の意見が聞きたい」と依頼してくるわけですね?

そうです。依頼を受けたら、企業様側の条件に合う人に呼び かけて座談会を開き、それをまとめてレポートとして報告します。

一ホームページ制作事業との相乗効果もあるんですよね? そうです。ラブ名古屋のサイトを企業様のSEO(検索エンジン 最適化)対策に利用して頂けるんです。ラブ名古屋のサイトは 今10000ページ以上作成されておりまして、毎日増え続けてい ます。ブロガーが記事を投稿するとlovenagoya(ラブナゴヤ) のドメインでページがどんどん増えていくんです。そうするとこ のサイトの力が強くなって、検索エンジンで上位表示されるよう になります。強いサイトにバナーを張ると、その先のサイトも強く なり、SEOで上位表示されるようになるんですね。このサービス もお客様に非常に喜ばれています。

―サイト運営で大変なことってありますか?

今はほとんどがシステム化されているので、それほど手はかかりませんが、オフ会を開いたりプレゼントの企画を立てたりするとバタバタしますね。あとは企業やショップからの広告を取る営業は大変です。今は、こちらからその企業やショップの商品やサービスを売る企画を立て、実行する代わりに、バナー広告を出してもらうというスタイルでやっています。単にバナー広告の営業をするだけではなく、企画とセットで提供するという感じです。

―具体的にどんな企画を立てるのですか?

例えば、有機野菜を作っている農家とレストランを結びつける 事業をやっている企業様の場合は、その野菜を女性向けに格 安で販売しようという話を企画しました。実行するに当たって、 どんなターゲットにいくらくらいで販売するかということについて 議論したりアドバイスしたり、という感じですね。その代わり、ラ ブ名古屋にバナー広告出して参加して下さいというお願いをさ せて頂いて。単にバナー広告出してくださいというアプローチ では、お客さんは振り向いてくれないですね。きちんとその企業 様に入り込んでやるスタンスが必要だと思います。

―今まで順調に事業を広げてきたわけですが、今後の展望についてはどうお考えですか?

会社を大きくしたいとか、社員を増やしたいとか、そういった思いというのはあまり無いのです。それよりも、自分の仕事がきちんと評価される仕事をしていきたい。自分で決めたことを納得した上でやっていきたいのです。これは高校時代に野球部のマネージャーを経験した時の教訓です。「何でこんなことしているんだろう?」と思いながら、誰からも評価されず言われたことをやっているだけでしたから。だから独立して、自分の意思で事業を展開していきたいと思ったんです。仕事を楽しんでやっていきたいですね。今はすごく仕事が楽しいので、この環境を維持していきたいと思います。

―どういう時に仕事が楽しいと感じますか?

ホームページを作らせて頂いたお客様から「問い合せが増えたよ」とか「売上が上がったよ」という連絡をもらったときが一番嬉しく、楽しいと感じます。ラブ名古屋のスポンサー契約を

更新して頂いたときもすごく嬉しいですね。自分の仕事が認め られたという実感が得られます。小学校の時に読んだ本で、タ イトルは忘れたんですが、パトカーの運転をしていた警察官が 定年退職する話がありまして。その警察官は、「自分は運転が 得意なので、定年後はタクシー運転手になろう」と思い、タクシー 運転手を始めるんです。でも実際にタクシーを運転してみると、 クラクションは鳴らされるし、車線変更さえもままならないんです。 今まではパトカーに乗っていたからこそスムーズに走れたわけで、 自分の運転能力は関係なかった、とその人は気づくんです。つ まりパトカー(警察)という看板に守られていたんですね。これ を読んだ時、小学生ながらとても衝撃を受けました。素の自分 自身が評価されなければ、本当に評価されることにならないん だと気づきました。それがずっと頭にあります。会社員になって みたい気もしますが、その場合は、自分の実力なのか、会社の 看板力なのか、常に考えながらやらないといけないと思います。 そう考えると、「じゃ、(独立して)自分でやった方が早い |とな るんですね(笑)

(笑)。そうですね。

さっきも言いましたけど、私は自宅で出来る仕事がいいなと昔から思っています。今は事務所に出てきてやっていますけどね。 自宅で仕事をして、きちんと収入が得られるようなスタイルがいいなと思うんです。会社に行かなければできない仕事であれば別ですが、デスクワークであればサーバーをつないで自宅でできますしね。女性で結婚して赤ちゃんが生まれると仕事ができないと不満を抱えている人によく出会います。この不満を解消してあげたいと思うんです。私に出来ることは少ないのですが、ホームページのデザインとかラブ名古屋の座談会なども、女性に声を掛けています。それで少しでも仕事をして、不満が解消されれば嬉しいですね。

―仕事をしていく上で気をつけていることはありますか?

そうですね。自分の意見と相手の意見が衝突した時は、自分の正しさを押し通すのではなく、相手の意見を受け入れるというか、聞き流すというか、そういうスタンスが必要だと思っています。これはあるトラブルを機に、デール・カーネギーの「人を動かす」という本を読んで学びました。いくら自分の正当性を主張したところで、相手は自分の主張をまげることはないし、仮に議論で相手を徹底的にやっつけたとしても、やっつけられたほうは自尊心を傷つけられ、さらに怒るだけだ、と。

一確かにそうですね。

あとはお客さんへの情報提供を積極的にやろうと心がけています。SEO対策上の新しい手法とか、ヤフーやグーグルなどで改正があった際に、その情報を流してあげるとかですね。他にもIT関係に限らず、お客さんのビジネスに役に立ちそうな本とか雑誌とかがあれば、その情報を提供したりしています。すごく喜ばれます。

─ なるほど。話を少し変えますが、ホームページのアクセス数を上げるには何をすればいいですか?

まずアクセス解析ソフトを入れて、現状を把握することが大事ですね。そのうえで、アクセスの多いページの特長をつかんで、そこをさらに強化します。あと更新をマメに行うことも重要です。



ラブ名古屋のトップページ。 月間35万ページビューを超える。

それから検索にかけたいキーワードを明確にしてページに反映させたり、相互リンクの依頼をしたりすることも大切です。地道な作業の積み重ねですね。ブログで言えば、できれば毎日書くということ。それから何と言っても、面白い記事を書くということですね。

一がんばります(笑)。最後の質問ですが、起業家の方にアドバイスを頂きたいのですが。

私もまだ学んでいる最中なので、アドバイスなんて大それたことは言えませんけど。う~ん、何だろうな?女性側の意見かもしれませんが、起業することには賛成ですが、ダメだったときのプランも考えておくべきだと思います。セーフティネットを用意しておいて欲しいですね。この仕事は自分の使命だと自分にプレッシャーをかけて頑張る人もいますけど、私は心が病気になるくらいなら止めた方がいいと思います。あきらめることも重要な戦略だと思います。ちょっと保守的すぎますか?(笑)。

一いえ。とても重要な視点だと思います。では将来、結婚して、旦那さんが独立したいと言い出したらどうしますか?本当にやりたいなら、やればいいと思います。でも、ダメだった時のプランは用意しておいて欲しいですね(笑)。そのほうが安心して、思いっきり挑戦できると思いますから。◆

インタビューを終えて

変化の激しいWEB業界で確かな存在感を示しつつ、マイペースで仕事に取り組む野田社長。そんな野田社長の軌跡を振り返ってみましょう。

- * 知らないことを知りたいという欲求が強い子供だった。
- * 野球部のマネージャーをやってみて、自分自身の特性に気がついた。
- * 将来は自宅で仕事がしたいと思い、起業の道を選んだ。
- * お客さんが喜ばせることがすごく楽しいと感じた。
- * 友人との会話の中から事業のヒントを見出し、すぐに行動に移した。
- *楽しんで仕事に取り組むことで、ストレスなく事業を成長させている。 若くして起業し、着実に歩み続ける野田社長。インタビューも快く引き受けて頂き、楽しいお話を聞くことができました。今後のさらなる活躍に注目!の女性起業家です。◆

【会社プロフィール】

会社名 株式会社アイプレス

所 在 地 名古屋市中村区則武1-10-6 側島ノリタケビル703

事業内容 ホームページ制作、システム構築、SEOコンサルティング、 ラブ名古屋運営

U R L アイプレス http://www.i-press.jp ラブ名古屋 http://lovenagoya.jp/



豊田礼人の メルマガ バックナンバー 連続200週間無休で発行しているメールマガジンの バックナンバーから、特に好評だったものをピックアップしてお届けします。

近くでwin-win (2008)

(2008年8月1日発行 第172号)



■ 近くの企業とwin-win

ガソリンが高くなってくると、なるべく車に乗らないよう にしようと考えます。昨日コンサル先企業へと移動中、 もし、クライアントが全て徒歩か自転車で行ける範囲内 にあったとしたらさぞかし効率的だろうな、とふと思いま した。そうすればガソリン代はかからないし、移動時間 も少なくなるし、体を動かすから健康にも良いですよね。 実際にこれが実現できればかなり生産性が高まるはず なので、意識的に地元の会社にマーケティングをかけ るということもやっています。「地元」というだけで相手 に親近感を抱かせることも可能なので、受注の確率は 高まると睨んでいます。事実、徐々にですが成果は出 てきています。お客様からしてみれば、何かあったらす ぐに来てくれる距離にいるということは、安心感を得ら れます。逆にこちらからしてみれば、色々な面で効率的 になるのでウェルカムです。こういう意味において、物 理的に近いということは、売り手と買い手の間にWin-Winの関係を築くことができるのだと思います。

■ しまむらのドミナント戦略

狭い地域に集中的に多数の店舗をオープンさせる戦 略をドミナント戦略と言います。これは、自社同士のシェ ア争いや食い合いを生むというデメリットもありますが、 その地域内での存在感が増す(目立つ)というメリット もあります。それに加えて、近くに店舗があるので物流 が効率的になります。ガソリン高の昨今では特に大き なメリットですよね。さらに、人材配置や在庫切れ時の 融通面においても威力を発揮します。この戦略で有名 なのが「しまむら」です。しまむらは一定のエリアに集 中出店し、物流効率を上げるとともに、そのエリアにラ イバルを入れないことを主目的として戦略を展開して います。個店の業績よりも、エリアとして成功することを 目指しているのです。この戦略を成功させ、ライバルを 排除できれば、後は寡占状態で客を囲い込み、なおか つオペレーションは効率的で利益率は高まる、という恐 ろしいシステムが出来上がるのですね。

■ 近いからこそ、リアルで会える

08年7月30日の日経MJに、三菱鉛筆の事例が紹介され ていました。少子化による市場の縮小と多くの競合他社 の存在により、経営環境は厳しくなる一方で、そういう状 況下では如何にニーズに合った商品開発を素早く行うか が求められます。同社では、「本社の商品開発部と研究 開発センターの距離が近いことがヒット商品を生み出す 一因」と考えられているそうです。研究開発センターの研 究員が作る試作品は技術優位になることも多く、商品開 発部の担当者が持っている消費者からの要望はそれら を軌道修正する重要な役割を果たします。距離的に近い ことで商品開発の担当者が頻繁に打合せに訪れ、小売 店や消費者から聞いた筆記具に対する要望を逐次研究 員につたえるのです。組織なんだから頻繁に打合せるの は当たり前、と思われがちですが、近いからこそ密度の濃 い打合せができるという事実って、意外と見過ごされてい るような気がします。一箇所に全ての機能が集約されて いる中小企業こそ、「近さ」を武器に戦えるはずですね。

■ 自分レベルの視点で

さて、自分レベルではどうでしょう?物理的に近くにいれば、 気軽に数多く接することができます。数多く接するという ことは、相手からの信頼を得るのにとても重要な切り口です。 こう考えると、低コストで何度も訪問できる地元企業をクラ イアントとすることは、案外やりやすいのかもしれません。 一回の接触で「高品質」なコミュニケーションができれば いいのですが、それは簡単なことではありません。よって「量」 も信頼関係を築くために見逃せない重要な要素になって きます。相手が近くにいれば、低コストでたくさん会うこと ができます。さらに「同郷」という親近感から、より早く信 頼関係を築くこともできます。地元ネタで盛り上がれます しね。「遠くの親戚よりも近くの他人」という言葉がありま すが、「遠くの大口客よりも、地元の小口客」を狙う視点も、 ビジネスを成長させるうえでとても重要な発想だと思います。 小口のお客様でも、近くにたくさん存在すれば、効率を高 めながらしっかりとビジネスとして成り立たすことができる のです。近くの企業とwin-winする。これ、地産地消の 考え方に通じますね。♀

豊田礼人の経営コラム「愛される会社への道」

お客様は神様ではない

■ Tシャツが8000円でも売上好調

デフレ化が進行しています。特に衣料品で激しく、「激安ジーンズ」は日経流通新聞のヒット番付で横綱ランクに選出されました。ファーストリテイリングが「ジーユー」ブランドで990円のジーンズを発売したのを皮切りに、イオンなどが追随し、極めつけはドン・キホーテの690円。ここまでくると、ビックリを通り越して笑ってしまいますね。

彼らのように低価格で攻勢をかける企業が世の中を賑わせていますが、一方で、決して安くない商品を扱っているにもかかわらず、業績好調な企業もあります。最近気になるのは、ファーストトゥデイという会社が運営するネットショップ「ZOZOTOWN (ゾゾタウン)」。衣料品を扱うネットショップですが、商品をチェックしてみるとTシャツが6000円、8000円など、高価格帯の商品が並びます。しかしこのZOZOタウン、正確な数字は入手できませんでしたが、業界筋の情報によるとかなりの好業績をあげているそうです。

人々が外出しない「巣ごもり化」が進み、自宅でショッピングができるネット通販は、このZOZOTOWNに限らず好調のようです。楽天では前年同期比21%増、ヤフーは8%増。企業の残業が減り、帰宅時間が早まったことが、ネットショップの業績を上向かせているのだとか。特に多くの企業でノー残業デーに設定されている水曜日に売上が上がる傾向があるそうです。ヤフーでは、水曜日の売上高が前年同月比37%増。すごいですね。

■ ゆっくり、納得するまで考えてから、買いたい

巣ごもり化などネット通販が好調な理由はいろいろありますが、私は「商品に関する情報を必要なだけ集め、ゆっくり検討し、納得した上で買いたい」と思う人が増えてきていることも、一因だと思います。ネットでは商品に触れることができないので、お客様は購買を失敗しないために情報をとことん集めます。サイズや色、素材はもちろん、おすすめのポイントやこだわり、アフターサービス、うんちく情報などです。ネットショップ側はお客様の声を掲載し、初回購買者の不安を取り除くことにも力を入れます。必要な情報をこころゆくまで集め、これなら間違いないと納得して初めて、お客様はレジへ進みます。

一方でデパートなどでは、店内に入った途端、「お気軽にご試着ください」「サイズ出しますから言ってくださいね」と声をかけてきます。少ない客を逃してはならないと目を光らせ、

どこに逃げようとも後ろから付いてくる店員もいます。これではゆっくり選べません。いいものがあったら買おうと思って店に入っても、店員に声をかけられるとせかされているような気になり、そそくさと店を出てしまった経験は誰もがあると思います。さらにはその商品について何かを質問しても、こちらを納得させる情報を持っていない店員もいます。これでは、ネットショップに負けてしまいます。

■ 専門家としての情報を提供し続ける

私たちは何かを買うとき、お金を払うだけの価値があるかどうかをしっかり見極めたいと思っています。そのためには情報が必要です。この情報提供面において、百貨店などのリアル店舗はネットショップに遅れをとっています。デフレ化する世の中でモノやサービスを適正価格で売るためには、お客様が必要とする情報をきちんと提供することが求められます。企業がお客様にとって有益な情報を提供し、その分野の専門家として認識されることが必要なのです。

さらに、お客様がまだ気づいていない楽しみ方や嬉しさ、便利さなどを「教えて」あげることで、先生として認めてもらえるようになります。売主と買主という関係から、先生と生徒の関係になれれば商談はかなりスムーズに進みます。髪を切りに言った時の話ですが、初めて入った店で、担当の方が開口一番「豊田さんが来店されたときから見させて頂いていましたが、こういう雰囲気にされると似合うと思いますよ」と言われたことがあります。今まで入った多くの店では「今日はどうされますか」という御用聞きアプローチだったので、この髪型の専門家としてのアドバイスはとても新鮮で、尚且つ嬉しく思いました。服を買うときでも、こちらのサイズや好みを聞き出しながら、尚且つ流行を踏まえた上で、専門家としての提案をしてくれる店員さんには「先生!教えてください!」と頭を下げたくなります。お客様との間にこういう関係が作れれば、価格競争から一歩抜け出たビジネスができます。

印刷会社のコンサルティングをしている時も、「マーケティングの専門家になってください」というアドバイスをしています。ポスター・チラシ・パンフレット・ダイレクトメールなど、企業の販促物を作っている印刷会社は、与えられた原稿をただ印刷するのではなく、マーケティングの視点からアドバイスをしてこそ専門家として認識されます。クライアント企業はどんなターゲットにどんな商品を売りたいのかを理解し、そのために必要な印刷物を提案する、いわばマーケティングコンサルタントとして、売上を上げるための印刷物を作る

というスタンスが必要なのです。

■ お客様とパートナーになる

お客様との関係を、先生と生徒という「師弟関係」にする 重要性を書いてきましたが、まとめ役と参加者という「パートナー関係」で成功する例もあります。お客様が集まるコミュニティを企業側が作り、そのまとめ役(世話人)というスタンスで関わる方法です。永谷園では生姜(しょうが)を研究する「生姜部」というコミュニティを立ち上げ、消費者を参加させながら活動しています。「生姜部の歌」を作ったり、商品開発をしたり新レシピを作ったりして、かなり面白くユーモア溢れるコミュニティ活動をしています。また赤城乳業の「ガリガリ部」は、アイスキャンディ「ガリガリ君」のファンを集めたコミュニティです。この部活では、ガリガリ君の新味を募集したり、夏合宿をしたりするそうです。このようにコミュニティをつくり、企業側はまとめ役として介在することで、お客様と仲良くなり、商品開発などについての貴重な意見を 集めることができます。一方でお客様側は、ますますその商品と企業に愛顧を持つようになります。「話せば分かる」ではないですが、コミュニティを通じて理解しあえることの意味は限りなく大きいと思います。

今までの日本では「お客様は神様です」と叫ばれ、顧客第一主義という理念が当然のように掲げられていました。しかしお客様を神様と位置づけてしまうと、値下げ要求は限りなく続きます。そうではなく、お客様に気づかせてあげる先生となったり、あるいは共に考えるパートナーとしてお客様を位置づけることで、より豊かな経営活動が行なえるようになると思います。◆

(参考:失われた「売り上げ」を探せ! 小阪裕司 著)

とよた あやと レイマック代表



プロフィール

「1000人の社長を笑顔にする」をモットーに社員30人規模以下の中小企業専門のコンサルティングを行う。

家族は妻と息子1人。最近の趣味はゴルフ。愛される会社プロジェクト推進リーダー。 中小企業診断士。

小谷由美。 社長のための Smile Life **賢い資産運用**

こんにちは。いつも賢い資産運用を読んでくださりありがとうございます。この度、16回をもちまして、最終回となりました。月日が経つのは早いもので1年と4ヶ月、お世話になりました。皆さま、これまでの連載の内容はお役に立てましたでしょうか。今後の私ですが、金融機関の中に戻り、世の中のお金の流れに一番近い所で、FP相談員として、学びを広げていくことになりました。これまでにはたくさんの応援をいただき、感謝しています。応援が、私にとって、大きな力となってきましたので、これからは、自分が応援する立場で大きな存在になっていきたいと思っています。本当にありがとうございました。

■ 新規国債発行額・・・50兆円へ

2009年度の税収は当初見通しの約46兆円から40兆円を割り込むことになりそうです。政府はこの落ち込みを国債の追加発行で、補う考えを示しましたが、その額は当初予算の33兆円から50兆円まで増加することが見込まれています。これに伴い、市場の需給バランスが崩れるとの連想から長期金利が上昇しています。09年度の国債利払いは9兆5千億円(1日当たり約260億円)利払いに充てている計算になります。個人や企業から集めた税金が国債の償還や利払いに充てられ有効に活用されていない構図が強まっています。

■ 資産運用、上手な活用法 (PPBプライベートポートフォリオボンド

PPBとは通常ラップ口座とも呼ばれています。 ラップ口座とは、 ラップする(包む)という意味で、資産運用に関するあらゆる サービスを包括した総合口座です。PPBは資産残高に応じて、 手数料が掛かります。日本では2004年4月の証券取引法 改正により、ラップ口座に関する規制が緩和され、証券会社 は本格的にサービスを展開し始めています。最近では、ラッ プロ座の拡大に力を入れ、各証券会社は競い合っているよ うです。このラップ口座に組み込める商品は日本の金融庁 に登録されている限られた金融商品のみです。海外のPPB はオフショアと呼ばれる土地にて海外生命保険会社が投資 運用商品として扱われており、保険の加入とは異なります。 ご投資はPPBを保有している会社名義で行われることにな ります。投資家はご自身で運用の指示を出すこともできますし、 アドバイザーのアドバイスに基づき、運用内容を決定してい くこともできます。PPBの口座には、一定の基準を満たした 世界中の株式、債券、ミューチャルファンド、ヘッジファンド、 現金を保有できます。安全性に関しても、数百年間の歴史 を有する大手金融機関を通すため、高い評価が提供されて います。このようにPPBとは、さまざまな分散投資を行うこと が可能になるのです。いかがでしたか?皆さまの投資活動に お役立ていただければ光栄です。



プロフィール こたにゆみ

大学卒業後、金融機関でファイナンスの実務にどっぷり浸かる。その後国 内大手生保へ移り、金融商品の知識を深めるとともに人材教育担当に抜 揮され活躍。ファイナンシャルブランナーとして独立後は、親身な資産運 用アドバイスが好評で、多くの顧問先を抱える。

〈連絡先〉TEL:052-551-4006 〈e-mail〉f-mission@db3.so-net.ne.jp

薄型テレビの全世界売上シェア(2009年1~6月)



1位. サムスン電子 「韓国」 (23.2%) 2位. ソニー (13.7%) 3位. L G 電子 「韓国」 (12.7%) 4位. パナソニック (7.9%) by.米ディスプレイサーチ **5位. シャープ**

●テレビといえば日本でしたが・・・・(豊田)

レーといえば日本でしたが、、(豊田

(7.0%)

TSUKO できる社長の ビジネス英会話

帰国子女でヘヴィー海外出張者だったATSUKOが、海外で 使える生きたビジネス英会話をレクチャーします。中学英語 を知っていれば絶対使いこなせる、簡単でイケてる英語を毎 月お届けします。

以前も少し触れましたが、日本人の名字には、自然にちなんだ文 字がよく使われています。四季折々の自然を愛でてきた日本人 の名前には、それらが反映されています。日本には他国と比べて も山と川が圧倒的に多いので、日本人の名字は80%から90% は場所や地形に由来するものです。例えば

「山」、「川」、「池」、「林」、「森」、「原」、「浜」、「木」 などは、一般的な名字の中に良く使われています。そして「山」が あれは、その周りの地形から

「山上」、「山下」、「山本」、「山岡」 「山内」、「山村」 などの無数の名字が作られました。日本語の名字は種類の豊富 さでも有名なのです。では英語圏ではどうでしょう。もちろん、英 語にも自然にちなんだ名字はあります。

Bush (茂み)	Snow(雪)
Ford (浅瀬)	Woods(森)
Hill(丘)	Lake(湖)

かつてのJimmy Carter (第39代大統領)、George Bush (第 41代大統領)や、プロゴルファーのTiger Woodsがそうです。 でもそれより英語の名字で多いのは、職業に由来するものです。

Baker(パン屋)	Carpenter(大工)
Carter(御者)	Fisher (漁師)
Mason(石工)	Miller (粉屋)
Potter(陶工)	Smith (鍛冶屋)
Taylor(仕立て屋)	Thatcher (屋根葺き職人)

ジャズの天才トランペット奏者Chet Bakerはパン職人、兄妹 の美しいデュエットで有名なCarpentersは大工達、Harry Potterは陶磁職人…、このように、名前の由来を知っていると、 初対面でも話題のきっかけのひとつになるでしょう。ただし、相 手の名前をからかったりふざけたりは厳禁です。現アメリカ大 統領のオバマ氏は、ミドルネームのFusseinをサダム・フセイン とかけて「フセイン氏」と蔑称で呼ばれることもあるそうですが、 名前をからかって、品性を疑われるのは世界中どこでも同じです。 くれぐれもご注意下さいね。



プロフィール いしだ あつこ 13歳から父親の仕事の関係でドイツ・デュッセルドルフで過ごす。 帰国後、大学の外国語学部を卒業し、貿易関係の仕事に就く。 海外出張も数多く経験し、生きたビジネス英会話を身につけた。 外国人のイケてる友人多数。現在は2児のママ。田舎で暮らす。

編集後記

印刷会社向け小冊子を作成しました。印刷関係者はもちろん他業界の 方からもご好評を頂いています。ありがとうございました。また、来年もレイ マックをよろしくお願いします。(豊田)



いまさら聞けない人事労務

密の相談室



企業の発展に欠かせない人事労務の知識。特に近年その重要 性が日に日に増してきています。しかし、分かっているようで も結構勘違いをされていることが多い分野でもあります。 そこで、今さら人に聞くこともできない人事労務に関するトピッ クを毎回取り上げ、わかりやすく解説します。

■ 試用期間と労使トラブル

会社は正社員等の常用雇用(期間の定めのない雇用)社員 を採用する際、入社試験や面接等を実施し採否を決定しますが、 一度や二度の面接だけでその能力や適性を判断することは困難 です。そのため、入社後の一定期間(3か月が一般的)を試用期 間とし、その間社員を実際に働かせた上で能力や適性を評価し、 本採用するか否かを判断するのが一般的です。しかし、この「試 用期間」に関しては、会社側の誤解や理解不足のため労使トラ ブルに発展するケースが多く、注意が必要です。例えば、こんなケー スです。

A社は製造業で溶接工の経験者を募集していたところ、Bさん が応募してきました。Bさんは数社で溶接の経験が長く、「溶接と 名のつくものなら何でもこなせます | と自信たっぷりでした。それ を信じて社長はBさんを採用しました。しかし、実際に仕事をさせ てみると簡単な溶接すらできず戦力にならなかったため、社長は Bさんに辞めてもらおうと考えました。A社は就業規則で3か月間 の試用期間を設定していましたので、入社3か月経った日に、「本 採用はしないので今日限りで辞めてもらいたい | と告げました。

その3日後、労働基準監督署から出頭命令が届きました。監 督署は、「解雇するなら30日分の解雇予告手当を支払いなさい」 と指導してきました。社長は「能力不足なので、試用期間満了で 本採用に至らなかっただけです」と反論しましたが、監督署は、「試 用期間であっても、雇入れから14日を超えていれば解雇予告手 当の支払いが必要だ | と繰り返し、結局社長はBさんに解雇予 告手当を支払うことになりました。

上記のように、「試用期間満了 | で自動的に雇用契約終了と はできず、本採用の拒否は法律上「解雇 | となるので、少なくとも 30日前の解雇予告(または30日分以上の解雇予告手当)が必 要(ただし採用後14日以内は不要)となる点に注意が必要です。 その他、「試用期間 | に関して留意すべき主なポイントを列記します。

- ◆本採用の拒否は「解雇」にあたるため、会社側が自由に行え るわけではなく、解雇の正当性が問われることとなる(通常の 解雇よりは会社側の裁量が認められやすい)。
- ◆「試用期間」であっても、健康保険・厚生年金・雇用保険など の社会保険には勤務初日から加入しなければならない。
- ◆「試用期間」=「試験的な雇用期間」であると同時に「新人 への教育期間」でもあるため、きちんと指導・教育することが 必要となる。指導も何もせず放置したあげく、適性に欠けると いう理由で本採用を拒否した場合は、解雇無効とされる可能 性が高い。
- ●先日、名古屋モーターショーを見に行きました。時代の変わり目に今まさに直面して いることを実感しました。2010年も、相当な変化が色々と起きそうです。自分自身の芯 をしっかり持ち右往左往しないよう、かつ時代の流れに敏感に生きていきたいものです。



後藤 剛(ごとう たけし) (株)アクア・ブレインシニアコンサルタント。その豊かな経験と視野で、 多くの顧問先にて会社と従業員との労使関係の向上を果たしてきた。 家族は妻・子2人。日進市在住。42歳。血液型O型。

定期購読をご希望の方は、愛される会社プロジェクトにご入会ください。 ホームページにアクセスして頂き詳細をご確認ください。

A会員 月額1,575円 / AA会員 月額4,200円 / AAA会員 月額12,600円

発行元/レイマックプレス・プロジェクト 〒466-0051名古屋市昭和区御器所2-9-27-305 発行者/豊田礼人 URL/http://www.raymac.jp アートディレクター/MARIKO 広告のお問い合せ/info@raymac.jp