

顧客の反応を直接知りたい！ 人的対応とデータが通販を支える

1億円だった売上が2億円になり、翌年は4億円、そして6億円。順風満帆に見える企業の経営者が、突然、こう宣言した。「売上は3億円に減らす。3年間赤字にする」

発言の主は沖縄県で健康食品を販売する沖縄美健の本村周一社長。周囲は唖然とし、「おかしくなつてしまったのでは」と心配する人もいたという。いったいなぜか。

経営分析して明確になった 将来への危機感

本村社長は「沖縄にかかわるビジネスがしたい」とウコンの販売代理業に携わっていた。訪問販売を軌道に乗せた後、1998年に法人化。その後、沖縄ブームとテレビの健康食品ブ



代表取締役 本村周一氏

会社概要

株式会社沖縄美健

沖縄県島尻郡東浜95-6
設立：1998年
従業員数：11名
事業内容：健康・自然食品の小売(通販)、卸売
URL：http://www.okinawanikonikogenkijima.jp/



社内の様子

ムにより、扱っていたもろみ酢が大ヒット。売上は急上昇した。「このペースなら5年後は20億円近くになる」と考えた時もあったという。ところが、ある経営セミナーに参加したのをきっかけにふと立ち止まった。

「手を打たなければならぬ…」そのとき脳裏に過ぎったのは、健康食品の通信販売で成長しているある企業のビジネスモデルだった。卸売業では、良い物を提供しても顧客がどう感じているか直接反応を見ることができない。「自分たちの力でお客さんを作り、良い関係を築いて売上を上げたい」——この本村社長の思いが業態の

転換と冒頭の決意を促した。

末長く顧客とつながる 電話では会話を重視

現在は、3種類のウコンをブレンドした「チャンプルウコン」「フコイダン」などを主力商品に、全国の顧客へ通信販売を行っている。新聞や折込チラシから電話でサンプル申し込みを受け、購入へ導くスタイルだ。健康食品のため、定期購入者を増やすことができ、これが会社の基盤を支える。

通信販売では一人ひとりの顧客への細かいフォローが勝負になるが、沖縄美健では「温もりのある対応」を心がけている。当初からスタッフが一人ひとりに手書きの手紙を書いていたそうだが（現在は顧客が増えたため、場合により、



手書きしたものを印刷している。また、顧客と直接ビジネスを進めるには顧客情報を蓄積するデータベースは不可欠であり、スタート時から活用。広告への反応や継続率、支払い状況などをデータ分析しながら確認している。また、データから購入実績が高い顧客を選び、誕生日のプレゼントを贈るなどの対応もしているという。こうした心づかいも顧客をひきつけている一因だ。

さらに、電話対応にも工夫があ

る。ITの活用で顧客とのコンタクト履歴はすべて保存。電話があった時に参照している。こうしたシステムでは、その顧客の名前、住所に加え「前回何を購入したか」を表示するものが多いが、沖縄美健では、「前回何を話したか」「どのように対応したか」が真っ先に表示される。これを見ながらスタッフは顧客とお孫さんのことなど世間話をする時間も長い。これは、経営理念である「わたくしたちは今日の仕事を通してお客様と周りの方々に最大の「にっこに」と「元気」をお届けします」に則るものであるという。従業員全員が理念に従って顧客との関係作り

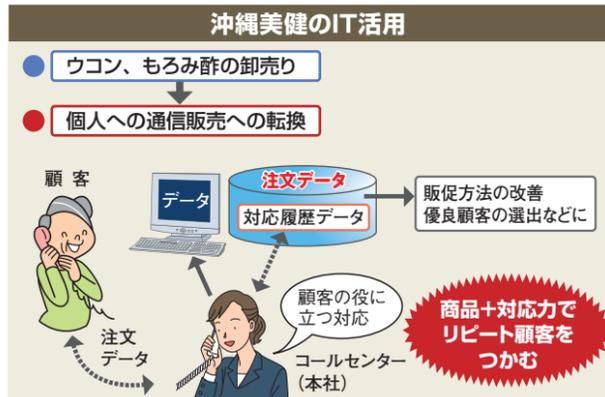
を進めているのが同社の強みである。

経営革新支援法に承認され 新規事業への取り組みも

3年ほど前からは、経済産業省の事業であるIT経営成熟度診断を受けたのをきっかけに、ITコーディネータ兼次日出男氏との交流が続いている。

新事業として沖縄のヘルシーメニューを試食できるカフェを企画し、兼次氏の支援により平成22年度の沖縄県経営革新支援法の承認を受けることができた。

沖縄美健の経営について兼次氏は、「アナログな対応力の高さと



◀チャンプルウコンのWebサイト「チャンプルウコン」で検索可



▲フコイダン

サポーター紹介



ITコーディネータ
中小企業診断士
かねし 兼次日出男氏
兼次経営情報オフィス

沖縄県産業振興公社に勤務していた経験を生かし、ITはもちろん経営診断、経営革新、企業再生などの支援を行っている。

IT経営成熟度診断で同社を訪問後、沖縄IT経営力大賞、中小企業IT経営力大賞への応募をサポートし、「うちのような企業が応募してよいのか」と躊躇する本村社長の背中を押した。また、新事業の推進にあたっては、沖縄県経営革新支援法を紹介した。

支援を通じて、「可能性を感じさせる会社であり、私自身が気づかされることも多いです」と兼次氏は沖縄美健を評している。

本村社長は兼次氏について、「気さくな方で、支援制度をはじめプラス情報をいっぱい持っているのがありがたい。また、経営者はやりたいという想いは強いもののどう整理してどこから手を付けばよいかかわからないものです。客観的に外部から見ただけだと何をすべきかが明確になってきます」と話す。

互いに敬意を持ち合える、良好な関係が築かれているようだ。

「私が理念に基づいた経営をと言いつつ、最初は反発や拒否もありましたが、お客様からの声が多かった。理念に沿って仕事をするとお客様に喜ばれる——この実感が出てきたからは、厳しい状況下でありながら徐々に希望が持てました」と本村社長は笑顔で話す。勇気を持って決断し、信じる道を歩んでいる人のすがすがしさが伝わってきた。