

リスクマネジメント経営の実践！

第4回 営業からマーケティングへ

最近、ツイッター、フェイスブックが大変なやり方です。中にはツイッターをビジネスに生かし、大きな売上の向上につなげている企業もできています。

ツイッターは分かりませんが、フェイスブックの世界の参加者数は5億人を超えたそうです。また、ツイッターはアメリカのオバマ大統領や鳩山元総理が参加していることで有名になりました。5億人と出会うことなど想像もできなかった時代、しかし今は、出会うチャンスが生まれたのです。

営業からマーケティングの時代と呼ばれる今日、それらの違いとは何でしょうか。

営業は、「売りに行く」というイメージですが、マーケティングは顧客を「呼ぶ」というイメージですね。では、なぜ営業ではなく、マーケティングなのでしょう。答えは、「消費者の心」の中にあります。

日本は、1994年、製造業の就業人口をサービス業の就業人口が上回りました。それは、消費者社会の到来を意味します。消費者は心でものを考えます。その結果、答えは、

- ① 同じものだったら安い方を選ぶ
- ② 欲しいものは高くても買う

ということです。

また、「心」で判断しますので、人と違うもの、個性を求める時代になったということでもあります。そうすると営業マンが10人の消費者と会ったとして、以前は、半分の5人がターゲットになったかもしれませんが、今は1人にターゲットが減少しているかもしれません。そのため、営業効率が悪く、

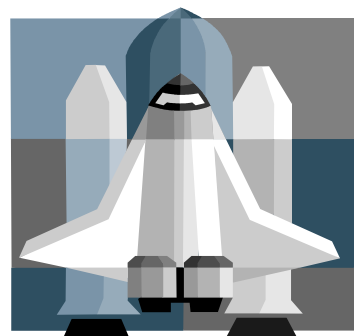
営業コストの負担が大きくなります。

そこで、営業マンを使わない、チラシ、テレビなどの媒体を活用するようになります。安いコストで消費者に伝える手法であるマーケティングへの移行には、このような経緯があります。

マーケティングは確率論です。100分の1の確率であれば、100人のリストが必要となります。100人の人を集めるには1万人のデータが必要となるわけです。確率が1000分の1だとすれば、100人のお客様を集めるのに10万人のデータが必要となります。そうして、データの価値が上昇し、データが売買されるようになり、個人情報の盗難まで発生しました。そこで個人情報保護法という法律が施行され、企業の新たなリスクが発生しました。

BtoC、特に個人への営業はマーケティングへの移行をお勧めいたします。

シニアリスクコンサルタント® 浦嶋繁樹



時流を読む

リスクに対する感性が高まれば、自ずと時代の「先」を読む力が備わってきます。最新ニュースをリスクマネジメントの視点で分析し、今後の展開や社会への影響を予想してみましょう。

景気持続への試練

：「国」を選ぶ企業

経済成長率が、約20年近く0.9%を続ける日本。実質マイナス成長のこの国に企業の希望が見えなくなった。その結果、企業は成長が見込める中国、インドなどのアジア、BRICSと呼ばれる海外への投資を拡大している。

トヨタの7400億円の設備投資は、前年度よりも30%の増加。しかし国内向けは10%増、海外向けは60%の増加だ。

こうした製造業の海外シフトが加速したことで、2008年度中に35兆円の生産と96万人の雇用が流出した。この動きはさらに加速する傾向にあり、JFEスチールは、売上高に占める輸出高割合が2010年度上期に50%を上回る。また、日立製作所は、現在の売上高比率41%から、12年度までに50%超に引き上げる。

楽天、海外展開を加速

：社内共通語を英語に

楽天の三木谷社長は、インターネット通販事業で世界27ヶ国への進出を目指し、海外での売上比率を全体の70%まで増やす計画だ。そして、社内共通語を英語とすることを決めた。さらに、ブランド管理や開発などの本社機能も海外に移す方向で経営を進める。

楽天の海外展開の始まりは、2008年の台湾市場への進出。そして09年にはタイに、今年中国、米国、欧州、インドネシアへの参入を表明した。

楽天は日本でのネット通販では1位だが、世界の時価総額比較では9位。今後10年以内に流通総額を20兆円、つまり現在の10倍の規模まで事業を拡大する計画だ。

トヨタ、広州でも工場停止

：中国部品企業のスト続く

中国での賃上げ要求は、ストライキという形で企業へ生産中止を迫ってきた。

操業が止まったのは中国全体の四割強。燃料噴射装置などの部品を供給するデンソーで起きたストライキは、ホンダ、スズキ、マツダにも影響を与えている。また、賃上げ要求が続けば、コストの上昇が考えられ、新たな製造原価上昇というリスクが発生する。

それに対してニトリは単価が小さい商品が多いため、賃金上昇の負担は大きい。そこで、生産の40~50%を占める中国から他国への生産地の変更を検討している。任天堂なども同様の検討に入った模様だ。

本コーナーは、(株)日本アルマック主催セミナー「全国リスクマネジメント研究会」の内容を編集したものです。セミナーの概要、参加申込方法等については、お気軽にお問い合わせください。

RM INFORMATION VOL. 92
2010. 8

2010年8月発行 定価378円（税込）

株式会社 日本アルマック

〒102-0083
東京都千代田区麹町4-5桜井ビル4F
TEL:03-3288-2755 FAX:03-3288-2757
URL: <http://www.almac.co.jp>

ご意見・ご要望は上記までお寄せください。