

**勝てる**  
**マーケティングを学ぶ!**  
第3回「顧客が価値を認める時」



コストマネジメント  
集客コンサルタント  
橋 羊一氏  
<http://www.costconsul.com>

商品やサービスが売れつづけるためにはお客様に「価値」が認められなければなりません。物や情報が多すぎる時代にお客に競合他社よりも高く評価され、買ってもらうためにはどんな価値を評価されれば良いのでしょうか？

マーケティングというのはその価値評価ポイントを上げることだといっても過言ではありません。それでは価値基準にはどのようなものがあるのでしょうか？

### 3つの価値基準

日本No.1企業のトヨタ自動車は3つの価値を定義しています。

基本価値「その企業が持つ技術を用いて提供する基本的な機能や性能」  
使用価値「その製品やサービスを利用してはじめて分かる価値」  
感性価値「その製品から得られる特別な満足感」

この3つは大企業、中・小規模企業に関係なく使える定義なのでここに上げるわけですが、どの価値についてもバランス良くあげていくことが大切になってきます。

の基本価値である機能や性能が劣っている話になりません。の使用価値はお客様が使って初めてわかる価値です。この視点に立てるようにすると「売れる商品」が作れるようになります。そしてこの価値を高めてあげるとは次のリピート購買につながります。(たとえば健康食品で改善が見られればリピートする確立が高いことや、サイズのピッタリ合うフアッションブランドを次も買うことなど)

### 今のご選択基準は情緒的価値

さらに、私が最近注目している「サイコグラフ」(下記参照)の重要性を表わしている部分が「感性価値」というところです。

顧客の「感性」を理解せよ! などといわれますが、この「感性」(「特別な満足感」という言葉がいまひとつよくわかりません。これを私は「情緒的価値」と言い変えてみました。

「情緒的価値」= 人間が五感で感じるとるさまざまな心理変化のこと(嗜好性ともいえる)  
そこには「美しい」「おしゃれな」「楽しい」「面白い」「かわいい」「かるい」などのさまざまな感覚が入ってきます。

商品が余り、情報も豊富になると「基本価値」「使用価値」が満たされているものが多くなり、「情緒的価値」でモノを選択するようになりま

す。特に女性を対象にした商材・サービスをお持ちの経営者の方はこの「情緒的価値」をどのように商品に反映させるのかというアイデア力が勝負になります。

ところで今、「カッパ酒」が密かな人気を呼んでいるそうです。

ある酒販店の社長のアイデアらしいのですが、お客様はカッパ酒そのものが目的ではなく、カッパ酒に印刷されたラベルの「かわいさ」が口コミになって売れているのだそうです。

そういえば最近コンビニにもカッパ酒ブランドが増えてきています。「ワンカップ大関」に代表されるように長年ほとんど注目されることのない商品が市場に甦ろうとしているのです。

「サイコグラフ」とは、お客様の個々の心理やパーソナリティといった心理特性に注目し、それらと購買行動の間にある関係を解き明かすマーケティングの領域です。その歴史は約40年と意外に古いのですが、最近また新たに注目されている分野です。というのも従来マーケティングで用いられてきたのは、デモグラフと呼ばれるもので、これは年齢、性別、居住地域などから分類する「人口統計学的属性」であり、こうしたセグメント化ではどうしても限界があります。これに対し、サイコグラフはお客様の「心理的特性」を分類したものであり、変動する可能性があるもの、お客様の気持ちやホンネをつかむツールとしてかなりの効果が期待できることがわかってきました。



まさにアイデアの力です。東京では「カッパ酒バー」なるものも登場し女性客でにぎわっているそうです。何でもなかった商品がちょっとしたアイデアで違った価値を認められるようになるのです。

このように独特の感性の時代に生きている消費者をどこまで理解して、商品やサービスに工夫をこらすことができるかがポイントになってきそうです。

### 編集後記

先月「販促成功法勉強会」告知のため、本誌出稿の橋氏と共に熊本市内商店街を4カ所訪問しました。

感じた事は、よく言われる商店街の地盤沈下は決して外部環境のみならず、経営者のマインドがそのお店に表れます。利益を上げている店は自社商品を売るのに真剣そのものです。評価は努力に正比例するようです。

(馬)

### <発行>

正文堂 PC-Staff 営業部  
〒860-0863 熊本市坪井 3-1-24  
Tel 096-343-5770 Fax 096-341-1147  
URL <http://www.pc-staff.co.jp>  
E-Mail [info@pc-staff.co.jp](mailto:info@pc-staff.co.jp)

### ORPHIS HC5500



理想科学工業のハイスピードカラープリンタで印刷しました。

## 最近のおしごと

Nagataniya 永谷屋  
(看板・サイン業)

<http://nagataniya.blog47.fc2.com/>



### ホームページを活かす。

ホームページで成果を上げるためには、ハッキリとした目的を持つ事。

これは言うまでもない事ですが、ホームページを開設した時点で一段落してしまい、その後の更新がされていないページをよく見かけます。

ホームページで成果を得るためには、やはりリアルな世界と同じで、こつこつ運営して、ホームページを放置状況にしない事が重要です。

そのため当初に立てた目的を達成させるために、ホームページ開設の計画段階から運用面を考慮しておく必要があります。

ただしHTMLの知識がない方が定期的な更新をしていくのも大変な労力が発生してしまいます。もちろん金銭的に余裕のある会社では、制作会社にあるまま更新まで依頼しているケースが多いようですが。

そんな理由が更新されないHTMLが多さに表れているのでは？うね。

### ホームページでもっと

お客様に近づきたい！

今回紹介するのはサインや看板を中心にイベント管理業務までされている永谷屋のサイトです。

イベント設備会社から独立してまだ間もなく、社長が全ての業務を一人でされてることもあって、通常の仕事をやりながら営業活動を行う時間を作る事がむずかしいということでした。但し、そんな状況でもお客様とできるだけ疎遠にならないようにしたいと考えておられました。

そこで立ち上げたのが今回のブログを活用したコミュニケーションサイトです。

通りすがりの人から注目されなければならぬ看板に関する永谷氏ならではの視点で、普段街中で発見した面白いものをピックアップされています。

HTMLなど全く知らない永谷氏ですが、ブログの特徴である使いやすさをフルに活用しママに更新されています。

### もっと知りたいブログ。

そこで最近注目されているのがブログの存在を少し説明し

ます。

言葉の意味から説明すると「Web」+「Log」から「Blog」と呼ばれる「Web上に記録(Log)する」といった意味があります。実際日本ではブログを日記のように使っているサイトがたくさんありますし、ブログを「日記サイト」と同じように思われている方もいらっしゃるかもしれません。しかし最近では日記としての違いとして、ブログは個人の行動などよりも、**外に向けての意味を発信するメディア**として認知され始めています。

一般的なホームページと比べた場合の特徴とは

**ブログの特徴**

1. 短時間、低価格でHTMLを立ち上げる事が出来る。

2. HTMLの知識を持たない人でもページの更新が出来る。

3. SEO(検索対策)に強い仕組みになっている。

さらに機能的特徴として

1. 各記事が時間情報によって順に表示される。

2. 閲覧者からコメントを発信出来る。

3. トラックバック機能によって他サイトとリンク出来る。

などありますが、一言でいうと**簡単作業で頻繁にページの更新**

**が出来るもの**と頑張って下さい。まだ発展中のインターネットの世界において、ブログは今後ますますビジネスに活用される機会が増えてくるものと考えられています。

## 売り切れご免！ 特選美品中古機器限定販売コーナー



**38,000 円** 税込みCDマニュアル付  
NEC MATE10T 15型液晶モニタ付  
製造年：2001年製  
在庫数 5台  
OS：Windows Me  
CPU: Intel Pentium 1GHz  
メモリ：512MB  
ハードディスク：28GB  
USBポート：計5ポート  
ドライブ：CD-RW・FDD  
パソコン研修室に設置されていた物ですが、あまり使用された形跡が無く**非常にきれいです。**  
メモリも**512MB**付いて画像処理も快適に動作するスペックです。



**5,500 円**(税込) 美品  
EPSON PM-920C  
ペーパーホルダー付  
**インクが目詰まりも無くキレイに印刷出来ます。**  
但しマニュアル・CD無 在庫数 3台  
(サイトからダウンロード出来ます。)



**5,500 円** 税込CDマニュアル付 在庫数 10個  
**カノーブス製 ビデオキャプチャーボード**  
パソコンでビデオの取り込みから編集まで可能です。  
映像編集ソフト付属！専用ソフト4点他、  
Adobe Premiere5.1LE付！