

読むだけで、元気になるレポート

パートナー 村松 達夫

皆さん、明けましておめでとうございます。今年の目標はもう立てられましたか。さて今月もご笑読頂ければ幸いです。

【今月の発見】

クレームから新商品を生み出す！

よく「クレームをチャンスに変える」なんて言いますね。その場合のチャンスとはクレームをきちんとフォローすることによって、お客さんをファンにしていましょ、という意味です。

ところが今回はそんなお話ではないのです。クレームをもらったら、その経験を生かして新商品を作ってしまう、という考え方なのです。

その方法を一言で言うと、

「クレームをニーズと読み替えてみる」

です。

一体どういうことなのか？ちょっと事例を出してみましょう。

山田さんは人気DVD を借りようと、事前にビデオレンタル店に電話をしました。

山田さん「 のDVDを今から借りに行きますので、取り置いてもらえますか？」

店 員「いいですよ」

山田さんはビデオレンタル店に向かいました。そしてお目当てのDVDの所在を聞くと、店員は一言。「店内のお客さんが先に借りてしまいました・・・」

山田さんは「取り置いてくれると言っておきながら、何故、やっておいてくれなかったのだ」という怒りまくりました。

実は店員が電話を切った後、取り置いておこうと、DVDコーナーに向かったのですが、タイミング悪く、すれ違いで他のお客さんが借りてしまったのです。

ならば、これを解消するための商品を開発すれば良い訳です。たとえば「予約専用商品」というのはどうでしょう？電話予約専用にする代わりに、通常の商品よりも価格を高めに設定するのです。こうすることで、予約ニーズに完全対応することができ、かつ売上高もアップするので一石二鳥です。このように、お客さんのクレームをニーズだと捉えれば、カンタンに新商品が作れてしまうのです。そう、クレームは儲けるチャンスなのです。