

長かった冬も終わり、すっかり春らしい気候になってきましたが、花粉症や寒暖の差で体調を崩されてはいませんか？

有限会社美栗陸送 代表取締役 栗本佳孝



先日携帯電話を iPhone に替えました。今更な感じですが今まで使っていたアンドロイド携帯からの変更です。今回、携帯電話を変更するにあたりビジネスでのとても重要な気づきがあったのでお伝えしようと思います。

私は今まで 19 年間 docomo と契約してきたのですがアンドロイド携帯の調子が良くなかったのとちょうど更新月ということで機種変更の相談にいきました。ほぼ機種変更をするつもりでいきましたが、知人から iPhone にするなら

他のキャリアにも見積り取った方が良いというアドバイスを受けて、初めて au のショップで見積りをしてもらいました。妻は softbank のスマホを利用していますので、softbank から見積りをもらいました。今まで自分には縁がないと思っていましたが、携帯電話のキャリアを乗り換えるのは利用者にとってとてもメリットが大きい事を始めて知りました。

単純に機種変更をするだけなら iPhone 本体の価格も払わなければいけなくなりコストは今までより高くなります。しかし他のキャリアに乗り換えると特典がいっぱいでコストを下げる事ができます。

これってこの事を知って上手に活用する人にとっては“おいしい話”ですが、ビジネス的にどうでしょう？本来は既存のお客様を大切にしてお社への流出を防ぐ方が、新規の顧客を獲得するより企業側もコストがかからないはずですし、そのコストを顧客に還元することでより良いサービスが提供できる気がします。

私が新車営業をしていた頃も、自社の顧客より他社のクルマを下取りに出してくれる新規顧客を優遇していたのを思い出しました。

新規他社取りを会社も推奨していましたし、その分の手当ても余分にもらえていました。つまり他社から自社に替えてもらうことでマーケットシェアが上がる考え方からだと思いますが、同業他社が同じような戦略を取っている（今の携帯電話業界）状態では共に大きなコストをかけているだけで、マーケットシェアに変化はあまり見られないと思います。

私が集客のアドバイスをさせていただいているクライアント企業にいつもお話しするのは新規客を狙う前にまずは既存顧客からより多くの売り上げを狙う方法です。

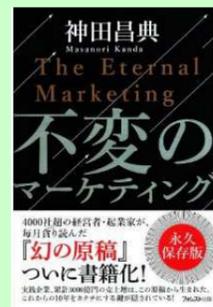
既存顧客からより多くの売り上げを上げる方が新規顧客を狙うよりもコストがかからないからです。今回、携帯電話を変更するに当たり、顧客獲得コストについて再認識させていただきました。

今月のお勧め本紹介

私は3年半前に初めてDRM（ダイレクトレスポンスマーケティング）と出会いました。そのDRMというマーケティング手法をアメリカから日本に持ち込んだのがこの本の著者の神田昌典氏です。

DRMが日本に入ってきたのが13年ほど前、当時はまだ今ほどインターネットが普及しておらず、ネットで物を販売する事も少なかったころです。

ネットが普及していない時代に書かれたマーケティングの内容ですが、ネット利用したマーケットでも十分活用できる内容です。



（消費税率UPの対応について）
当社は輸送完了時点での請求になっておりますので、4月1日以降の納車分につきましては消費税率8%になりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。

お客様の立場で考え行動する 有限会社美栗陸送

岐阜県岐阜市細畑1-8-7 TEL: 058-213-6445 FAX: 058-213-6446

今年も春の全国交通安全運動の時期となりました。

平成26年春は、「子どもと高齢者の交通事故防止」を運動の基本とし、自転車の安全利用の推進、全ての座席のシートベルトとチャイルドシートの正しい着用の徹底、飲酒運転の根絶を全国重点として、普及啓発活動を全国各地で一斉に行います。また、本運動期間中の4月10日は、「交通事故死ゼロを目指す日」です。みなさん一人一人が交通安全について考え、行動し、悲惨な交通死亡事故を無くしていきましょう。

<子供や高齢者の事故>

子供の事故の中では、飛び出し事故が最多で、約34%を占めています（全体では約8%）。そのほか、路上遊戯中の事故、駐車車両の直前後及び走行車両の直前後横断中の事故が頻発しています。

高齢者の事故の中では、横断歩道外での横断が最多で、約10%を占めています（全体では約7%）。そのほか、走行車両の直前後横断中の事故が頻発しています。

気をつけたい事故パターンと防止のポイント

子供・高齢者の歩行者や自転車に追突しないように気をつけよう！

歩行中の子供・高齢者は、後ろを十分に確認していないことがあります。

自転車運転中の子供・高齢者は、後ろを確認しようとしてバランスをくずし、ふらついてしまうことがあります。

たとえ車道であっても、「車が優先」ではありません。歩行者・自転車が見えたら、「危険を感じさせない配慮」をしましょう。そのためには、スピードを落とすことが第一です。

横断する子供・高齢者の歩行者や自転車に接触しないように気をつけよう！

歩いて横断しようとしている子供・高齢者の動きは、発見しづらいことがあります。

自転車運転中の子供・高齢者は、左右の安全確認をしないで斜めに横断することがあります。

歩行者・自転車が車の接近に気づかないケースが多くあります。

相手が気づいていることを前提とせず、「車（自分）に気づいていないかもしれない」と考えて運転しましょう。

交差点：車（運転者）は子供・高齢者の飛び出しに気をつけよう！

歩行中の子供・高齢者は、周囲を確認せずに飛び出すことがあります。

通りなれた道では、「以前も大丈夫だったから」という気持ちで、いつの間にか安全確認を怠る場合があります。

常に確実に一時停止し、安全確認をしましょう。

（犬塚芳彰）

今月はインターネットで活躍する便利なショートカットキーを紹介したいと思います。

Shift+リンクをクリック：開きたいリンク先のページを新しいウィンドウで表示

Ctrl+Tab：次のタブに移動

Ctrl+Shift+Tab：前のタブに移動

Ctrl+D：表示中のページをお気に入り登録

Ctrl+I：エクスプローラーのお気に入りを表示（ツールバーの「お気に入り」ボタンと同じ）

Ctrl+H：履歴バーを表示（ツールバーで「履歴」ボタンと同じ）

Ctrl+マウスのホイールを↓：テキスト文字を拡大して表示

Ctrl+マウスのホイールを↑：テキスト文字を縮小して表示

Esc：ダウンロードを中止

Ctrl+B：お気に入りの整理を開く（ツールバーで[お気に入り(A)]→[お気に入りの整理(O)]の操作と同じ）

Shift+スペースキー：表示されているページを1ページ分上方へスクロールする（Page Upでも可）

スペースキー：表示されているページを1ページ分下方へスクロールする（Page Downでも可）

→↓←↑：表示されているページをスクロールする

Ctrl+F:[検索]ダイアログを開く。表示されているページ内容中のテキスト文字を探索できるので便利！

Alt+D:現在見ているページのアドレスを選択（F6でも可）

Ctrl+N:もう一つ新しいウィンドウを起動

Alt+Home:IEを起動したときに表示されるページにジャンプする。（ツールバーにある[ホーム]ボタンと同じ）

Back space:一つ前のページに移動（ツールバーにある[戻る]ボタンと同じ）(Alt+←, Shift+マウスのホイールを↓でも可)

Shift+Back space:次のページに移動（ツールバーにある[進む]ボタンと同じ）(Alt+→, Shift+マウスのホイールを↑でも可)

その他もろもろ。

（中原 毅）