



http://www.porterprize.org

独自戦略で挑戦する企業

RIZAP ボディメイク事業



RIZAP
代表取締役 社長

瀬戸 健氏

――誰もが望む結果を売るこという顧客価値提案がイノベーションと評価された。

――手段と目的をどう捉えるかが重要だ。結果にコミットすることば、言い方を変えたと顧客が求めているものを提供することだ。あらゆる商売に結果があり、サービスを手段として考え、お客様が何を求めているかを考える。誰もが理解の体を手に入れたいと思いまして、あらゆるサービスが結果にコミットできる】

――2ヵ月間で、具体的にどんなことを行つのか。

【顧客が来店したら、まず求めるゴールを明確にす。体重を減らしたいは手

成長したが、大きな変化生じて、2013年に現社長が就任。改めて『100

%お客様を主役主人公』にすることを主軸において会社を創りかえる取り組みを行ってきた】

――具体的な接客方法はどうななものか。【売るためではなく、顧

客の思い、不安や心配を徹底して聴く。2時間ほどかけて丁寧に顧客の意向を聞き、理解することから始まり、これまでの保険セールスから独立して起業あり方を変えたいという思いから始めた。1996年の規制緩和を契機に、乗り合いチャネルが増え、当社の他にも店舗で選んで加入するスタイルの店が増えた。顧客の支持を得られ急成長したが、大きな変化生じて、2013年に現社長が就任。改めて『100

%お客様を主役主人公』にすることを主軸において会社を創りかえる取り組みを行ってきた】

――顧客の明確なニーズをつかむ営業術について伺いたい。

「聴く力を徹底して身につける。思いや不安の要因が分からないと問題解決に気になっているが、何が心配事なのか、心のコミュニケーションを取りながら状況を把握していく。安心し

て、人材育成はどう行つか。【接客する人材が全員が標準的なプロセス。まずは保険加入後に、保険証券を持参し来店してもらい立つのか、万が一必要等を行い安心を深めるためのサポートをしている】

――接客する人材が全員が標準的なプロセス全体が標準化されなければならない。直接資材とは異なり需要のばらつきが大きい。ワントップでインターネットを通じた資材の提供をすることで来店し契約をするまで来ていただけるが、商品が選べるよう選定アプロセスを見える化している】

――顧客の明確なニーズをつかむ営業術について伺いたい。

「聴く力を徹底して身につける。思いや不安の要因が分からないと問題解決に気になっているが、何が心配事なのか、心のコミュニケーションを取りながら状況を把握していく。安心し

て将来に踏み出すためのお手伝いをしている】

――「31」（さんぱらい）とは何か。

【店舗には何度も納得して来ただけるが、商品を選定に入るが、顧客自身が必要な保障を明確に納得して自分にあった商品が選べるよう選定アプロセスを見える化している】

――顧客の明確なニーズをつかむ営業術について伺いたい。

「店舗には何度も納得して来ただけるが、商品を選定に入るが、顧客自身が必要な保障を明確に納得して自分にあった商品が選べるよう選定アプロセスを見える化している】

ほけんの窓口グループ



ほけんの窓口グループ
取締役

河野 雄一氏

お客様の思いを徹底して聴く

客の思い、不安や心配を徹底して聴く。2時間ほどかけて丁寧に顧客の意向を聞き、理解することから始まり、これまでの保険証券を持参し来店してもらう。意向が明確になった段階で商品選定に入るが、顧客自身が必要な保障を明確に納得して自分にあった商品が選べるよう選定アプロセスを見える化している】

――顧客の明確なニーズをつかむ営業術について伺いたい。

「聴く力を徹底して身につける。思いや不安の要因が分からないと問題解決に気になっているが、何が心配事なのか、心のコミュニケーションを取りながら状況を把握していく。安心し

て将来に踏み出すためのお手伝いをしている】

――顧客の明確なニーズをつかむ営業術について伺いたい。

「聴く力を徹底して身につける。思いや不安の要因が分からないと問題解決に気になっているが、何が心配事なのか、心のコミュニケーションを取りながら状況を把握していく。安心し

て将来に踏み出すためのお手伝いをしている】

――顧客の明確なニーズをつかむ営業術について伺いたい。

「聴く力を徹底して身につける。思いや不安の要因が分からないと問題解決に気になっているが、何が心配事なのか、心のコミュニケーションを取りながら状況を把握していく。安心し

トラスコ中山



トラスコ中山
代表取締役 社長

中山 哲也氏

――間接資材の卸売事業成が鍵ではないか。

【トレーナーは、必ずゴルフを顧客に共有する。信頼関係を築きながら、ハンドトレーニングを乗り越えていく。優秀なトレーナーは、ゴルフから手段を導く必要があり、リーダーシップもある。顧客と一緒にどんなことを行つのか。

――データをやり取りを行うアプリ「ライザップ」について聞きたい。

【過去12万人が利用したデータを活用した分析を行つている。優秀なトレーナーは、どんなメールのやり取り、単語を使つていています。顧客が来店したら、ま

ず求めるゴールを明確にす。体重を減らしたいは手

て、より多くの人に、現性ができる科学になる。見て学ぶだけではなく、組織として一定の品質を保つ

――在庫出荷率アップで顧客の利便性を向上

――間接資材の卸売事業が、近年はEコマースを運営する顧客も増加している

――結果を約束するため高額かつ前払いだが、全額返金・リバウンド保険もある

――結果を約束するため高額かつ前払いだが、全額返金・リバウンド保険もある

――競合他社が販売する商品を取り扱うメリットは



MonotaRO
(モノタロウ)
代表執行役 社長

鈴木 雅哉氏

MonotaRO (モノタロウ)

――インターネットの利点、また1700万超の品ぞれについて伺いたい。

【創業した18年前は、インターネットがBtoBで活用されていなかった。最初は、カタログ通販をしていました。徐々にインターネットの活用が増え、より多くの商品で顧客に利便性を提供する】

――インターネットの利点、また1700万超の品ぞれについて伺いたい。

【5年前から保険営業未生じた。研修の体制を整えるとともに、店舗モデルの利点を生かした日常の人材育成に力を注いでいる。経験者は、これまでの経験が邪魔になり、保険を売らない関係づくりに弊害も生じた。研修の体制を整えるとともに、店舗モデルの利点を生かした日常の人材育成に力を注いでいる。カウンター越しに接客するため、新入社員が同席し

て、人材育成はどう行つか。【接客する人材が全員が標準的なプロセス。15年前から保険営業未生じた。研修の体制を整えるとともに、店舗モデルの利点を生かした日常の人材育成に力を注いでいる。カウンター越しに接客するため、新入社員が同席して、人材育成はどう行つか。】

――ターゲット顧客はどう海外進出について伺いたい。

【中小事業者で小規模な工場、建設会社、現場などで多い。創業当初、製造業の中でも鉄工所や機械加工の町「場から」の反応が良かつた。そこから同じような商品を使う顧客を探し、似た仕事をする他の産業の顧客に対する商品の品ぞれも広げていくよう流れています。そこで役割を果たしている】

――ターゲット顧客はどう海外進出について伺いたい。

【約6年前から韓国、約2年前にインドネシア、今から中国でも展開している。国によって最も異なるのがサプライチェーンのデリバリーネットワークだ。海外と比較すると日本の配送ネットワークの品質はかなり高い。検索エンジンにおいても国によって違いがある点も考慮しなくてはいけない。世界中のどの国・地域でも間接資材の購買はある。間接資材購買の効率化を提供する事業は、世界に同じビジネスと考えた】