

今日の一言

意伝子 (いでんし)

世の中は、冷蔵庫やテレビなど、商品力だけで十分な効果があった「商品主導の時代」から、サービスや演出に工夫を凝らして人をひきつけた「しかけの時代」へと移ってきました。そして今、次なる時代＝「意志の時代」へ変わろうとしています。例えばセット売りやオマケつき商品。いくら「お得感」をアピールしても、個人にとって不要なものは不要なもの。本当に必要なものを選ばれる。サービスを受けるにも、モノを買うにも、個人の意思が働く時代。そんな人々に共感してもらえるサービス、モノづくりをするには、まず人々の基本の「意」がどこにあるか、どこに向いているかをしっかりつかむこと。そして、企業としての「意志」を明確にし、どこでお客さまに貢献するかを先に打ち出すことが、大切なポイントとなる。

「意」がわかりあえば、「共感」の遺伝子となる

【遺伝子】染色体に一定の順序で配列されて各々一つずつの遺伝形質を決定し、両親から子孫へ、細胞から細胞へと伝えられる因子。

伝える要素はたくさんあるけれど、いまの時代、一番大切なのは「意」を伝えること。

お客さまの意志がどこにあるかをつかみ、それに応える意志ある対応が必要である。

そうすれば、お客さまの心に伝わるサービスや商品となる。

2002年1月25日

さいのう とおる