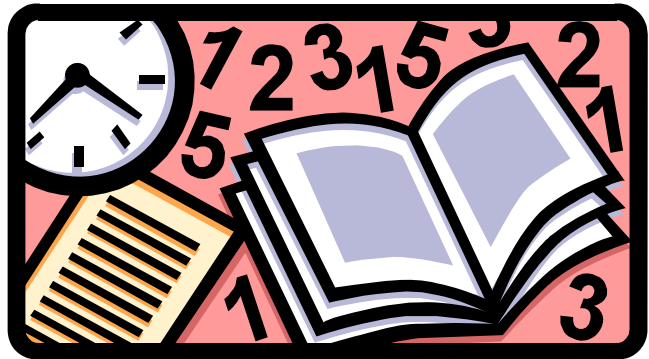


エール 創業 Yell

～創業後の道しるべ～

VOL. 2 顧客開拓Ⅱ



今回は、顧客開拓に役立つ「SWOT（スウォット）分析」について紹介します。けっしてむずかしいものではありません。

まず、自社の「強み」と「弱み」を冷静に見きわめます。次に、自社を取り巻く環境をとらえて、「機会」と「脅威」を考えます。下の表に記入して、それでおしまいです。

ただ、4つをばく然と眺めるだけでは分析の意味がありませんので、なぜそうなのか…、「強み」を活かし「弱み」をカバーするには…など、いろいろ考えてみてください。事例をみてみましょう。

SWOT分析

	プラス面	マイナス面
内部環境	強み (Strength) ○○○○	弱み (Weakness) △△△△
外部環境	機会 (Opportunity) □□□□	脅威 (Threat) ××××

★SWOT分析による顧客開拓戦略

(創業前の事例) ユーザーの不满に耳を傾け、信用を勝ちとる

Aさん(従業者3人)は、インターネットを利用したかつら販売業を始めるにあたり、これからの戦略を練りました。Aさんが行ったSWOT分析は、下にあるとおりです。

まず、自社の「強み」としては、低価格の商品を提供できるということがありました。中国の企業への製造委託などにより、生産コストを大幅に抑えられる目途が立っていたからです。

一方、最大の「弱み」は、信用の低さだと分析しました。市場は拡大しているものの、大手のシェアが高く、低価格というだけでは、小さな企業の入り込む余地はないようにも思えました。

そこで、Aさんは、まずホームページを開設し、ユーザーの情報を収集してみることにしました。すると、既存商品への不满をはじめ、さまざまな情報が集まりました。例えば、ユーザーの不满の1つに、購入したかつらのメンテナンス費用など、使い続けるうえで必要になる料金が明示されていないということがありました。

Aさんは、創業に際して、たとえ自社にマイナスになるおそれがある情報でも、ユーザーから求められれば、積極的に開示しました。また、電子メールによりユーザーからの相談にきめ細かく対応したり、ユーザー同士が意見交換できるサイトを設けたりしました。安くて信頼できるという評判が広がるまでに、さほど時間はかかりませんでした。売上は順調に推移しています。

AさんによるSWOT分析

	プラス面	マイナス面
内部環境	<強み> ・ 低価格 ・ きめ細かいサービス	<弱み> ・ 信用の低さ
外部環境	<機会> ・ 成長市場 (高齢化、美意識) ・ 既存サービスへの顧客の不满	<脅威> ・ 大手の寡占傾向

(創業後の事例) 薄れていた当初のコンセプトを回復

Bさん（従業員5人）は、駅から離れた人通りの少ない場所に、隠れ家的な雰囲気のレストランを創業しました。しかし、創業当初はにぎわっていた店内も徐々に空席が目立つようになりました。駅の近くに、次々と若者向けのレストランが出店していることも影響しているようでした。

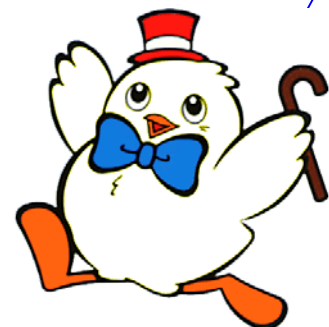
SWOT分析をしてみたところ、すぐにあることに気づきました。店の「強み」は、もちろん、その落ち着いた雰囲気です。ところが、駅前の店に対抗して、流行のメニューを取り入れるなど、せっかくの「強み」を台無しにしてしまっている面も否めませんでした。外部環境の脅威にのみ目を奪われていたのです。

そこで、すぐさまメニュー構成を改めました。また、ワインについての勉強を本格的に始め、ソムリエの資格を取得しました。世界中からワインを取り寄せて、そのワインと店の雰囲気に合う料理のメニューを充実させました。

客足は確実に戻ってきました。Bさんは、事あるごとに、「SWOT」を確認するようになりました。

BさんによるSWOT分析

	プラス面	マイナス面
内部環境	<強み> ・ 隠れ家的雰囲気	<弱み> ・ 立地の悪さ
外部環境	<機会> ・ いやしブーム ・ 本物志向	<脅威> ・ 同業店の進出



(事例1) 売れ行きを見誤ったケース

Cさんは、輸入雑貨店の創業にあたり、旅行代理店に勤務していた経験を活かし、各国のめずらしい品々を取りそろえました。それで好評を得たことで拍車がかかり、売れ筋の見きわめを二の次に、新しい商品を次々と仕入れていきました。ふと気づいた時には売れない在庫の山になっていました。

よくある失敗～顧客開拓編～



(事例2) 実力以上の仕事を引き受けたケース

広告制作業を創業したばかりのDさんは、大きな仕事を受注し、この仕事を成功させれば、業界内で信用が得られると考えました。しかし、自分の実力以上の仕事であったため、結局納期に間に合わず、かえって信用を落とすことになってしまいました。

日本政策金融公庫 国民生活事業は、創業・第二創業を応援しています。

ご融資のご利用手続きなどについては、最寄りの支店または次のお問い合わせ先まで、お気軽にお問い合わせください。

東京相談センター (03) 3270-4649 ヨロシク
こくきんビジネスサポートプラザ名古屋 (052) 563-4649
こくきんビジネスサポートプラザ大阪 (06) 6315-4649

ホームページアドレス <http://www.jfc.go.jp/>

