



【2019-06-05】

遊道楽歩（雑感）

書を友に、酒を楽しみ、  
人生を味わう

今週の雑感  
顧客がなににお金を払うのか  
わかっている？

長野修二

## 顧客がなににお金を払うのかわかっている？

---

暑い季節が早くもやってきましたが、わが家のエアコンは30年経っても今だ健在です。

大型マルチタイプのエアコンですが、リビング16畳には室内機が2台設置してあります。

ところが、このエアコン相当な冷房能力があるのか、常に1台の利用、しかも微風で運転しても冷え方がすごい優れものです。

それでもそろそろ省エネと室内機に多少不安があるのでこの季節に取り換えることにしました。

電源が単相200Vのため家の外壁にあるアウトレットを活かしてエアコンを設置ができるかを検討しなくてはなりません。

そこで2社の大手家電販売に見積もり依頼して工事の概要を把握することになりましたが、工事業者によって対応に違いがあることは仕方ないことでしょう。

それでも顧客がなにを求めているのか把握することが重要だと思われませんが、工事業者が自分で判断した内容を押し付けて工事をするようなところへは依頼する気になれません。

いわゆるマニュアル工事でしょうか。

できないという結論ありきですからこのような工事業者へ依頼することはありませんが、私が求めている工事内容を把握して工事ができるかどうかを検討しようとする気配すらありませんでした。

もう1社は、私が確認することなく私が求めた工事内容で検討してくれましたから、当然、この工事業者がおこなう大手量販店へエアコンを発注しました。

工事代金は、多少手間がかかるので高くなっても致し方ないと、考えていましたが、他の工事業者のほうが料金が高いものでした。

しかも、工事をおこなってもらっても作業手順、いわゆる手際がよく、短時間できれいな工事内容は、本当に納得いくものでした。

商品が売れるかどうかは、とくに工事をする場合、顧客は要望をもっているものです。

このような要望や要求を確認することなく仕事をおこなえば商品

販売にもつながらず、自らの工事も失うこととなります。

いろいろな仕事を身近なところで観察していても営業努力が足りない企業や人が多いように感じています。

逆に、うまく仕事をとっていく業者は、顧客目線で仕事をしており、顧客を納得させて仕事をしています。

そこに納得した価格ができあがります。

顧客は価格だけの人ばかりではありません。

#### 【お知らせ】

パブ終了に伴い**2019年7月以降**、[Bccks](#)で「遊道楽歩」を発行します。