

# ◆グループ成功事例紹介

## ■お客様のお困りごと（ペイン）、お客様の望むメリット（ゲイン）

【「的」 (Customer)】		
連番	的	お困り事（ペイン）
①	沖縄向け幹線	県外からの配送の手配方法がわからない（メーカー側手配も可能だが高額である）。
②	倉庫運用と県内配送	保管が出来ても作業場所がない。エンドユーザー向けの個別付帯作業（納品書送付・メール通知案内）があり、全件数を対応できそうにない。県内配送に関しても自社営業車両だけでは対応不可能である。全てを期限内に完了させる必要があるが、実績がないため不安である。
【「弾」 (Product、 Price)】		
連番	弾	与えるゲイン
①	弊社県外営業所の紹介	県外からの配送手配だけでなく、余計な保管料がかからないように現地沖縄との細かい調整を実施。更には一貫輸送によるローコスト化でお客様に還元。 <u>（業界を代表する沖縄の物流部）</u>
②	弊社物流センターの紹介	今までの実績を元にお客様へ具体的なお困り事解決策を提案。不安要素を弊社が引き受ける事で本来の営業活動に集中していただく <u>（本業に専念）</u> 。
【「投げ方」 (Place、 Promotion)】		
連番	投げ方	狙った効果
①	<u>スケールメリットと保管料の試算</u>	お客様に輸送や倉庫作業に関する知識があまりなかったので、 <u>作業の進捗に合わせた現実的なコストだけでなく、メーカー側手配のコストと比較がしやすいように見積書提示方法を工夫。</u> “わかりやすさ（伝わりやすさ）”を重視する事で <u>お客様が未知の領域に踏み込む際の不安要素を解決。</u>
②	<u>受け払い簿を有効活用した作業計画の提示</u>	<u>作業計画と見積書を掛け合わせることで、作業進捗やどこでどのくらいの作業料が発生するのかを明確化。</u> 期限内に完了できる根拠や、配送を協創する事でより確実・スピーディにエンドユーザーへお届けできる事をお伝えし、対応の柔軟性と作業に関する信頼性を獲得。