



しかし、これから靴のキュレートサイトで
日本一のポジションを獲得しようと思うなら、
最後の課題を克服しなければなりません。



最後の課題？



そう。
誰も考えなかった「新たな売り方」を発案することです。



そんな・・・単に靴を売するのに、新しいも何も・・・。



靴のネット販売で世界一になった、ザッポス社を知っていますね？



ええ、業界紙でもよく取り上げられていますから。



この会社は、「買ってから選ぶ」という
新しい売り方を発案したことこそが、現在の規模に成長した要因です。



買ってから選ぶ・・・。



そう。
靴は、返品が多い最たる商品です。
だからこれまでネット通販はタブーとされてきました。



確かに、うちも返品には泣かされています。



しかしザッポス社は「何足でも送ります。
試着してみて気に入ったものだけそのまま履いていただき、
気に入らなければ返品できます」と告知しました。



企業側の負担は増えるけど、顧客は喜ぶサービスですね。



そう、だから安心してザッポス社のウェブサイトで靴を買うのです。
でもここで重要なのは、単なるサービスではなく、
「新たな売り方」を開発したことです。



なるほど・・・。



だからあなたも価格に踊らされないように。
新しい売り方を生み出して、
消費者へのサービスをより向上することに専念すべきです。



でも、僕には新しい売り方を生み出す才能なんて・・・。



ほら、またそんな後ろ向きにならないでください。
顧客満足の追求こそ、新たな売り方を生み出す原動力です。



顧客満足の追求・・・。



さて、そろそろ株主総会の時間です。
私は行かなくては。
顧客満足の追求が新たな売り方を生み出す、ですよ。

福山は、もう一度繰り返すと席を立ち、エレベーターホールへ進んで行った。
三原は最後の課題を胸に抱え、とぼとぼと帰路についた。