



# コーヒーの お持ち帰り できます。

当店の自家焙煎コーヒーはテイクアウトもOK!  
香り高い専門店のコーヒーをご自宅で車中で  
お気軽にお楽しみください♪

## 招来招福 その149

### ～顧客との個人的つながりを育てる～

お客と深い信頼関係を築いているある住宅会社のことを前回紹介したが、そうなるために彼らは何を実行しているのだろうか。その活動のほんの一部をご紹介します。

まず、現場見学会や完成披露会で初めて会った見込み客には、すぐお礼状が届く。場合によってはその後さらにプレゼントとして相田みつをさんのはがきなどが木製のフォトフレームに入れられて届く。

さらに何回目かの見込み客には小冊子が届く。この小冊子には社長、専務、家造りにかかわる左官屋や水道工事屋などの職人さんたちのこれまでのおいたちや紆余曲折、現在の仕事にかける意気込みなどが書かれている。

またそのほかでは、見込み客のもとに毎月手作り新聞が届く。この新聞には商売にかかわる情報だけでなく、社長や専務、スタッフらのプライベートな体験、たとえば先週家族でキャンプに行き感動した話などが語られている。

またこの新聞は見込み客だけでなく、既にこの住宅会社で家を建てたお客、いわゆるOB客にも毎月届く。一度家を建てたお客がすぐまた家を建てることはないが、彼らはそういうこととは関係なく、とにかくお客とのつながりを絶やさないのだ。そしてときにはOB客を集め、バーベキュー大会などを楽しみ、暮らしの話題に花が咲く。

これらの活動はすべてお客とのつながりを絶やさないための活動だ。たいがいの会社は、お客にアプローチするときは商品を買ってもらうときだが、この会社は、一度出会ったお客と個人的な関係をはぐくむことを大切にしている。そのため具体的な活動の一つひとつは決して大掛かりなものではないし、なかには売り上げにすぐ結びつかないものもある。しかしこうしたことの積み重ねが、前回お話ししたような驚くべき結果を生むのである。

日経（招客招福より）