

「必要必然」と「創発進化」

1. 新しいHPで創発進化

右上は、昨年9月にエクストリンク社と契約して新規に作成したHPのトップページです。右下は‘98年から使っているHPです。23年も経過しており色々な資料が織り込まれており、自社の資料DBのような存在になっています。スペース・シャトルが戦略目標に向かうイメージを入れて特長づけていますが、中身が種々雑多な登録となっており、実際問題として何の会社か分かりにくい状態です。

こんな風に思っており、いつか機会あれば作り直したいと思っていたところ、去年、母が亡くなり実家を相続する事になり、三男が住む為にリノベーションをして8月に完成したら、運気が変わって、エクストリンク社から「AIチャットポット」をキーワードにHPのアポ電がかかって来たのです。それまでは、アポ電には素気なく接していましたが、その時は気分が良かったのか話を聞いて月額4万円程で新しいHPをつくるという事に騙されてもよいかと思ったのです。

実際に、アポ電の係、電話で概略説明の係、対面で説明する係と3段階に分かれており胡散臭く思っていたのですが、一端、契約すると決めたので最後まで話を聞き契約しました。

この事から「創発進化」が始まりました。チャットポットなどの新しい技術を使うようになったので、関心のフィルターが変わって、メールで「配配メール」と「ListA」のコラボ・セミナーの案内が届き、メール・アドレスの収集とHTMLメールの組合せに興味を持って受講したのです。いわゆる、メール販促と呼ばれるもので、配配メールでHTMLメール形式で送信すると開封やクリック状況が分かるという物です。このセミナーを受けて確信をもったので、京都のお客様にメール販促の話をしたら、丁度、お客様もジェットプロテクターという商品でマーケティングを考えておられたのでタイミング良く即契約して弊社が運用代行する事になったのです。そして、ジェットプロテクターがメール販促で実際に売れるようになり、今後もメール販促する事になったのです。

そして、紆余曲折がありました。新しいHPが5月に完成し、自社でも配配メールを契約してマーケティングを行う事になったのです。コンサル会社のマーケティングは難しい面がありますが、新しい営業機能と思い Do-How を蓄積したいと思っています。



2. 必要必然

実は、新しいHPの制作に9ヵ月もかかっているのです。前項でも書いたように、胡散臭いと思う気持ち持ちながら、制作が始まったのです。若い2人が制作チームとして担当し、よく弊社のHPを分析して要領のよいHPデザイン案を提案してくれたので満足しかかったのですが、トップページの写真が有料なので別の無料素材の物に置き換えようとしたのです。弊社はNASAマーケティングと言っているようにスペースシャトルを使っているのです。その4枚の写真で4コマ漫画のストーリーを描いたのですが、無料の素材で押し問答となったのです。

こんな状態で去年が終わりそうになったので、エクストリンク社も担当を変えて仕切り直しをしたのです。新しい方も4コマ漫画の意味合いがうまく捉えられず、少しムダな時間が流れたのです。このムダな時間の中で東京の出版社の「近代中小企業」で依頼原稿を3月4月6月と連続して執筆して弊社の骨幹を再確認する事ができ、しかも、プロのデザイナーによる挿絵やグラフ・イラストが提供されたのです。これらを新しいHPに活用する事が出来て、デザイン・レベルの高い表現になったのです。よく、故船井先生は「必要必然」とおっしゃっていましたが、HPの開発に9ヵ月もかかったのも必要必然だったと振り返っています。もし、最初の若い2人が有料写真で制作を進めていたら、新しいHPの充実度はかなり低いレベルであったと思っています。ムダな時間が今のクオリティにしてくれたと喜んでます。

3. 事務所の創発進化

右掲は742号で「変革の4月」とご紹介した事務所のレイアウト変更の図です。3月20日21日の連休に古い物を廃棄し、自分用の机とソファを自宅に移したのです。リソグラフも下取りに出し、机を2つずつ壁面に向かうように配置したら、かなりの空間ができたのです。①は玄関口に応接用として購入したテーブル、②は作業用として買った6人掛けテーブルで、普段は両端が折畳めて4人掛けになっています。これによって、最大10人が集まって会議が可能になったのです。

ともかく、従来は乱雑に物がいっぱいあったので窮屈感があり、応接もソファで書斎風だったので来客を迎えないようにしていたのです。このリノベーションでスペース感が出て、しかも、掃除をしたらタイル・カーペットも24年前の雰囲気に蘇ったのです。この爽やかさを維持する為に、毎朝、掃除を励行するようになりました。お陰で物をすぐに片付ける習慣が出来て机の上もスッキリし始めて拭き掃除もやり易くなりました。

こんな感じになったので4月26日に中小企業家同友会所属支部の小グループ会を開き7名の会議を開くことができたのです。この流れで来客を迎える事が多くなり、新しいHP制作の窓口担当になってくれた方がCMS用のソフト導入兼指導で来社して頂くことになったのです。コロナでZOOMを利用した打合せでしたが、弊社に来て頂いて生の雰囲気を感じて頂き昼食も一緒にして懇親も出来て信頼感が増しました。こんな風に創発進化したのです。



4. さらに必要必然の創発進化

実は、弊社に山口さんという契約社員がいて、'03年11月から弊社のお客様でシステム開発に行ってくれていましたが、今年9月、64才になるという年齢的なこととソフト技術の変化もあって、一端、中断したいという申し出があったのです。コロナ禍で世間の状況は厳しいので彼の売上が無くなる大ピンチなのですが、前述のように事務所の変革も出来て机も用意ができ、さらに、新しいマーケティング機能が準備できたという絶好のタイミングなので快く受諾する事ができたのです。幸いにも手元資金が3ヵ月分があるので、新しいお客様を獲得までの資金も何とかかなりそうだという状況です。(甘い?)

山口さんは、サラリーマン時代の同僚なのですが、'02年4月に縁があって弊社で仕事することになったのです。右掲は、山口さんが Fax 通信に初登場した時の物(□)です。当時は、リーマン・ショック後で売上が4000万円から1800万円と急激に低下した時で、経営環境が悪いので契約社員として入社して頂いたという背景があります。それから19年になります。彼の職業人生の半分以上が弊社の契約社員という事になっています。

今後は、事務所に戻って頂き、彼のシステム経験を弊社の次の事業で若手を育成する役割で活かして頂ければと考えています。

時流は DX が叫ばれるように中小零細企業もデジタル化を進める必要があります。身近な所では「見積依頼」をシステムで作成して数社に一斉に Fax 送信やメール送信できるソフトでお客様に貢献していますが、このような痒い所に手が届くソフトがマーケティングの最前線には必要なのです。この分野を戦略領域としてメール販促でマーケティングしたいと思っています。



【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryo.html> にあります！】