

民主党に菅新政権が誕生。マスコミによると内閣支持率はV字回復(?)とか。果たして参院選はどうなるのでしょうか？いずれにせよ、しっかりと今後の日本に関するグランドデザインを国民に提示して欲しいものです。さて今号は、ブレークスルー委員としてご活躍の若手のお二人、社内販売ネット 滝さんより、このところ高い成長率で注目されている通販について、関西工芸社 村山さんより、人気の連載、「京の都 はんなり話」をお寄せいただきました。また、先月の定例研究会にビジターとしてご参加いただいた専心良治を開院されている鍼灸師の島田さんに、新しい鍼治療についてご寄稿いただきました。

## マーケティング最前線

### 伸びている通販の特徴

今、通販（特にインターネット）が高い伸び率を示しています。商品が商店街⇒スーパー⇒コンビニとどんどんお客様に近くなっており、ついには自宅に届くようになりました。

ネット通販は参入しやすいため競争も激化しており、勝ち組とそうでない企業の差が少しずつできています。通販は小売ですが、Face to faceではないため、「顔の見えない」なかでお客様と接点を持ち、一層のコミュニケーション力が求められています。現在通販企業では様々な工夫をして、お客様とのコミュニケーションをはかっているようです。

#### ・お客様を知ること

通販ではご購入いただきましたお客様情報が詳しくわかるため、顧客分析がしやすいのが特徴です。購入金額、購入回数、購入期間などでお客様をセグメントし、ランク分けをすると、お客様層ごとにメルマガを変えたりサンプリングをしたりなどプロモーション方法を多様化することができます。

#### ・2回目以降のリピーターが勝負！

通販では「会員〇〇万人！」など、会員数（分母）が多くなることを売りにする場合がありますが、そのうちどれだけの人が定期的を買っていただけているのでしょうか。今では新規会員を一人増やすためのコスト（cost per order）は以前よりも高くなっています。また既存会員様にお送りするダイレクトメールの費用もバカになりません。新規客獲得よりもリピート客を増やしていくことが大切になっています。お客様は初回購入時に、商品のみに興味があるのですが、2回目以降は「この会社なら安心して頼める」という購買理由が多くなります。安心感があると、1回あたりの購入金額も高くなる傾向もあります。商品の満足度はもちろんですが、商品から会社に好感を持っていただけるかが大きな分かれ目です。定期的を買っていただける「ロイヤルカスタマー」をどれだけ獲得できるかが通販成功のカギとなります。そのため通販企業では初回ご購入のお客様にフォローのお電話をかけたり、御礼のお手紙を送ったり、様々な工夫をしているようです。

このように通販だからこそできるコミュニケーションがあり、それを熱心に行っている通販会社ほど好業績を残しています。弊社でもお客様とのコミュニケーションをこれからも大切にしていきたいと思い、様々なプロモーションを企画している毎日です！

滝 純一（社内販売ネット）

## 現場からの回答

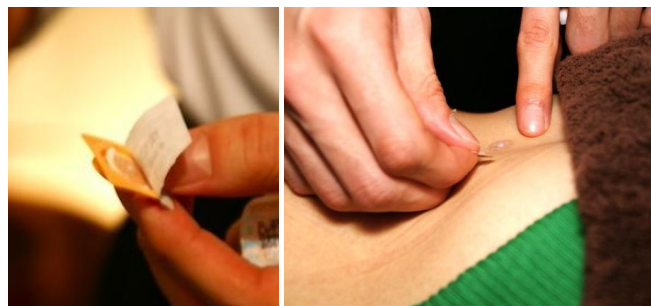
### 手軽で痛くない鍼(はり)治療 シール状の鍼・円皮鍼(えんぴしん)

みなさんは鍼灸(しんきゅう)治療をご存知でしょうか？鍼(はり)や灸(きゅう)といった刺激をツボに加えることで、自然治癒力を高める治療法です。あん摩・指圧や整体とともに、古くから日本人の健康を支えてきた伝統療法の1つでもあります。

では、みなさんは、鍼治療ときいてどんな印象をもつでしょうか？痛そう、怖い、怪しい、そもそも興味がない。そんなマイナスイメージをお持ちの方もいるでしょう。そう、マッサージ・指圧や整体に比べ、鍼灸治療はあまりなじみがない方が多いのです。その理由の1つに、「鍼を刺すのは痛いのでは？」という先入観から、治療を受けることを敬遠してしまう方が多いということが挙げられます。いくら鍼灸が歴史ある技術でいいものだからと勧めたところで、実際に治療を受けていただかないことには、それが本当に良いものかどうか判断はできません。鍼を刺されることが、痛そうで怖いという理由から敬遠する方がいるのであれば、その閾を下げる必要があります。



そこで専心良治では、鍼治療をもっと気軽に受けていただくよう、痛みが出ないシール状の鍼・円皮鍼(えんぴしん)を積極的に治療に取り入れております。円皮鍼は、ばんそうこうにわずか0.数mmの鍼が付いている治療道具で、ツボや痛いところに貼り付けて使用します。今までこの治療を受けていただいた方には、「痛くない」、「ほかの治療に比べて時間がかからない」など概ね好評でした。



痛くないこともメリットではあるのですが、円皮鍼はシート状なので貼り付けるだけで治療できる分、患者さんに確認をとりながら修正が容易にできるのも大きなメリットです。また、用途も広く、治療以外にも、シワを伸ばすなどの美容や、スポーツコンディションの調整に対しても使われています。

このように円皮鍼治療は、鍼の痛みもなく手軽にできます。しかし、実際はまだそこまで浸透していないようです。鍼治療自体の認知度がそれほど高くないということもありますが、円皮鍼の特長を活かせる分野がスポーツ以外ではまだはっきりしないことも原因の1つであると考えられます。今後は幅広い分野に対して積極的に使っていくことで、円皮鍼の特長を活かしやすい分野の開拓や、鍼に対する認識の変化を促していきたいです。

どんなことでも、まずは体験を通してその良さを分かってくものだと思います。鍼をより手軽に体験するきっかけとして、今後、円皮鍼の果たす役割はますます大きくなりそうです。

島田 智史（専心良治）

## 京都 水無月号

### はんなり話

MCEI の皆様、毎週変わる天候で苦労をしたかと思えば、もう沖縄には梅雨だそうで……。本当に環境の変化に驚くばかりです。

さて、久々の投稿になりますが、最後まで宜しくお願いします。

今回は、今宮神社についてお話しします。私の中学の裏にある神社です（どうでもいいですね）。ここの「あぶり餅」が大好きで、足繁く通いましたが、実はかなり由緒正しい＆有名な話がある神社なのです。

時は994年、7日関白で有名な藤原道兼や藤原道長の時代です（ちなみに道長の「この世をば わが世とぞ思う望月の 欠けたることもなしと思えば」 最高位で栄華を極めた者だけが詠える歌ですね…）。少々道がそれました。

さて今宮さんに戻ります。船岡山で御霊会が行われた9年後、（長保3年）に現在の場所に神殿が造営されて3柱の神が祀られたのが今宮神社の始まりとされています。



元々は疫病の神様を祀る疫神社があったという説もあります。つまり京都の疫病を鎮める社さんです。

有名な話の1つ。今でも使われて、女性の極みとされる「玉の輿」。この言葉の由来は、今宮さんにあります。西陣の貧しい八百屋に生まれた「お玉」が徳川幕府3代将軍家光の側室となり、さらに5代将軍綱吉の生母として桂昌院となり従一位となったことから、お金持ちを捕まえて幸せを得る事の例え「玉の輿」が出来たと言われていました。しかし、玉の輿のイメージはあまり良いものではありませんが（替否両論）、この桂昌院は京都の寺社の復興や信仰にかなりの力を注いだ人物として有名です。無論この今宮さんの社殿を修復して四基の鉾を寄進したとも言われています。こう思うと、玉の輿のイメージアップしますね。

もう1つ、この神社には「阿呆賢（あほかし）さん」があります。一般的？には「叩くと怒る石」として有名です。

古くから、病弱な者はこの石に心を込めて病氣平癒を祈り、軽く手で撫で身体の悪きところを摩れば、健康の回復を早める。または、「重軽石（おもかるいし）」とも言われ、まず軽く手の平で三度石を打ち、持ち上げるに、たいそう重くなり、再度願い事を込めて三度手の平で撫でて持ち上げる。軽くなれば願いが成就すると言伝えられております。

どうです？ なかなか風流で不思議な空間ではありませんか？

もうすぐ夏です。京都では2ヶ月後に五山送り火（ござんのおくりび）がございます。京都がより京都らしい雰囲気を出す特別な時期です。是非、足をお運び頂ければ幸いです。

村山 和正（関西工芸社）



### ご発言ください

■ 今後を示唆する新しい動きや変化、あなたが気づいたこと、新しい提案など、ホットでリアルなご発言をお寄せください。

■ 編集：コミュニケーション委員会・SCOPE 委員  
担当理事：福崎隆司（ADK）  
委員：坪田佐保子 廣野朋子（ランチャー）