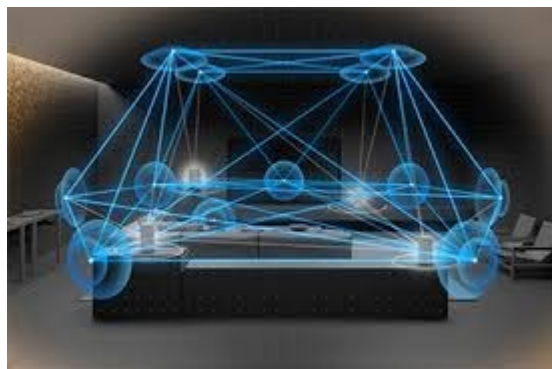


2021/7/27-3

(オマケの英語教室+うと Q 世話し) 書庫版

Surround



Surround という単語を見ても何の事だかよく分らない方でも、サラウンドシステムと書くと「あっ、知ってる」という方は多いのではないのでしょうか。

サラウンドシステムとはフロントスピーカとリアスピーカ、又は定位の為のスピーカシステムで、よく映像と組み合わせて臨場感をもたらす音響システムの一つです。

サラウンド(surround) の意味は包み込む、囲い込む等の意味合いです。

ですが、今日はそのお話ではなくマーケティングの「囲い込み戦略」のお話をさせて戴こうとおもいます。

マーケティングで言う処の「囲い込み」に使われる英単語は corral が使われ

例えば

「その会社は会員制ポイントカードシステムで顧客候補を囲い込んだ」なら

The company corralled candidates of customer with the point card system of (or from) membership.

となります。

しかしこの corral という英単語は原義が羊などを「塙の中に追い込む」というニュアンスが強いので、自分は余り使いたくありません。無理矢理感が漂うからです。なので、自分が使うとすれば、より優しく緩やかな「包み込む」の意味合いが勝る surround がいいのではないかなと思っております。

がしかし、言葉だけ柔らかく人当たりをよくしても、中身が結局「顧客の囲い込み」強い言い方をすれば「顧客の家畜化」であるなら、是は矢張りやめた方がいい様な気がします。顧客の囲い込み戦略の元々の目的は「自社ブランドへのロイヤリティ（忠誠度）アップと、そこからもたらされる収益の安定化、単価のアップ等」でした。

確かに利益を最大化するには理にかなった方法なのですが、欠点は「窓のない会員制秘密クラブ」と書けば連想して戴けるとおもいますが「閉鎖性、流動性のなさ、滞留、淀み」が発生

しやすい事です。

窓を開いた「オープンな風通しの良さ」が失われるのです。

是が発生した場合、それ迄利点だった安定収益や忠誠心が一転、足枷や目の曇りとなって会社が「時代に取り残される」可能性があります。

又ポイントや優待、特典などおいしい餌で顧客を釣っているので、顧客側、会社側双方に癒着や不正が発生する温床にもなります。

顧客はもっと強い刺激や特典を求める様になり、会社側はそれを紡ぎ出す為に自転車操業になり易くなるからです。

囲い込みというのは例えて言うなら一回一回のお客様との真剣勝負の割愛とも言えます。

一種の「真剣勝負割愛、利益確保自動化システム」とも言えます。

双方の感覚を麻痺させる「麻薬」と言ってもいいかもしれません。

ですので、自分考えでは「収益の安定的確保と最大化」を敢えて求めず、一回一回勝負をしていこうかと思っております（その方が勝負勘も維持できますし）

その為、当店ではポイント制度を廃止し、又お客様データはとりますが、お礼状を出す以外、催し物の案内等は決して出さない様にしております。

ならば何の為の客データかと申しますと「スムーズな宅配」や注文回数に応じた「お礼のオマケプレゼント」の為にのみ使用しております。