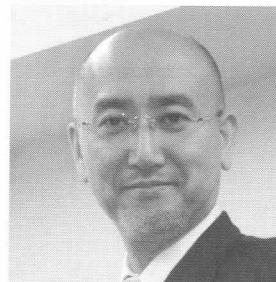


久野康成の 「私なら、こうする!」

非常識な実践経営アドバイス



第23回【ネット販売による価格競争を止める方法は?】

Question

楽天市場などのインターネットモールを使って商品の販売をしていますが、最近ではネット上での低価格競争がかなり激化しており、たくさん売れても利益はそれほどではありません。また、今まま価格が下落してしまうと、ネット経由ではない現状の顧客との価格のバランスも取れなくなってしまします。ネットでの価格競争に陥らないで、新規受注を増やしていくにはどのような差別化戦略が必要でしょうか。

(千葉県 45歳 自営業)

Answer

**ネット全盛の大競争で
税理士なども淘汰の時代へ**
インターネット販売は、新たな顧客獲得のツールとして利用されてきましたが、多くの会社が同じようなサービスをすることによって、激しい競争が起きました。今までなら、商圏の違いや情報格差によって価格が維持できたものが、ネット販売では同じ商品であれば消費

者が最も安い商品を選ぼうとするため、完全に買い手市場になります。売り手側の利益がほとんどなくなる状態まで価格が下落する商品まで出てきました。
実は私たちの会計業界でも、これと全く同じことが起きました。パソコンで「税理士」と検索すれば、月額顧問料1万円程度で価格設定をしている会計事務所が何件も見つかります。月額顧問料だけでなく、決算報酬

8万円とか、今までの価格水準では考えられない安さで値付けがされているのです。独立したばかりの若い税理士であれば、顧客獲得のため安売りすることも仕方ないかもしれません、よく見てみるとベテラン税理士も同じような価格帯で価格表を提示しています。

仮に、医者が患者獲得のため診察料を値下げするといったらどうでしょう？ そんな病院には、私は怖くていけませんが、税理士が税務申告書を作る業務は、既にコンピューターで機械化され、コモディティ化してしまったということでしょう。昔の良き時代は終わり、税理士、社会保険労務士、司法書士といった専門業務もいよいよ淘汰されていく時代が来たのです。

低価格競争に勝つには オンラインリーフンを持つこと

競合他社が値下げをしたことによって、商品が売れなくなるのは、売り手にとって非常に恐

怖です。競合他社が値下げをして多くの顧客を集めただいうことを知れば、自分も真似したくなるのです。そういう私も、値下げ競争の罠にはまってしまいました。ホームページを通じて申し込みをしていただいた顧客に対しては、新規の会社設立業務を2万3千円で行うというサービスを始めてしまったのです。価格が安いため、ある程度の顧客は集まりましたが、利益が出るどころか大赤字です。人がネットを通じて集客しているのを見て自分も乗り遅れてはいけないと想い、結局、罠に陥ってしまったのです。

新たな顧客獲得方法としてネット販売を行うのは、米国のゴードラッシュと同じ状況です。一攫千金を夢見て金脈を掘つた人は本当に金持ちにはなりませんでした。本当に金持ちにならなかった人は、集つた人たちに掘るために道具を販売した人や作業服を販売したリバイスなどでした。ネット販売で真に儲

けている人は、そのインフラを提供しているグーグル、ヤフーなどです。今も昔も結局、成功も失敗も同じような法則で繰り返されるのです。傍から見れば分かるのですが、自分自身がその当事者になっていると大きなミスを犯していることにすら気が付かないものです。

では、どうすれば良いのか？ 一言で言えば、価格競争に陥る商品販売をしている時点で終わっているのです。自分にしかできないオンラインリーフンを見つけ出し、顧客との関係づくりを行なうしかありません。価格以外の要因で顧客に選んでいただく他はないのです。それをいかに作るかが今後の商売の鍵と言えるでしょう。これは、本当の商売の基本です。今こそ、自社の存在意義はどこにあるのかを考え直さなければならぬ時なのです。

あらためて経営理念を見直し、自分が何のために商売をしているのか、顧客や社会に対する役立ちは、何に由来するものなの

(このコーナーでは、経営に関するよろず相談を読者の皆様から受け付け、実践的アドバイスとしてお答えしております)

[プロフィール]
久野康成(くの・やすなり)
公認会計士。人財開発・東京コンサルティングファーム会長兼CEO。東京税理士法人統括代表社員。1965年生まれ。愛知県出身。滋賀大学経済学部を卒業後、青山監査法人(プライスウォーターハウス)入所。監査部門・中堅企業経営支援部門にて、主に株式公開コンサルティング業に携わる。98年久野康成公認会計士事務所を設立。東京のほか、横浜、名古屋、大阪、インドにて会社を設立。経理部門へのスタッフ派遣・紹介など幅広い事業を展開し、グループ社員総数は360人に上る。著書に『できる若者は3年で辞める!』『2008年版 図解インドの投資・会計・税務の基本』『母性の経営—management therapy』(共に出版文化社)がある。