

社内打合せ資料：お客様が迷われる理由、6 つに分類。

■ 議案 & 背景

お問合せへの回答、ヒアリングなどを実施したきた中で、お客様が決断されない理由（迷われる理由）を、6 つに分類した。

今一度それを整理し、お客様の懸念事項を取り除いていく。

具体的には、次をまとめていく。

→ 当社の考え方、お伝えしたい内容。

→ 決断された方がどのように考えていたのか。

■ 6 つに分類

お問合せや見積もりをご依頼されるので、興味自体はあると思われる。

が、検討途中で迷われる理由やお見積り後に決断されない理由を 6 つに分類する。

- ① お金に関連すること。要するに「高い」
 - ・ パートやバイトを雇えば、1 時間 1,000 円ちょっと。
 - ・ 自分でできるのにもったいない。
- ② 家族、経営陣、従業員に関連すること（第三者が登場する）
 - ・ 家族（妻）に相談しないといけない。
 - ・ 今の従業員の仕事を奪うわけにはいかない。
- ③ 今はタイミングではない。そのうちに。（時期に関すること）
 - ・ 今、頼めることがない。
 - ・ バタバタしているので、落ち着いてから考える。
- ④ 会社や仕事の出来栄への不安（能力や成果に関すること）
 - ・ こちらが納得できる仕事はできるの？
 - ・ 仕事の成果を確認させてもらえるの？
- ⑤ 他サービスとの比較
 - ・ 大きな会社の方が信頼できる。
 - ・ 「御社の強みは？」と聞かれる。
- ⑥ 継続性、変化への恐怖
 - ・ 時間をかけて仕事を引き継ぐこと自体が面倒。
 - ・ 現状で上手く仕事が回っているので変化する必要がない。

■ 経験者様のこえ

上の懸念材料について、経験者様やお客様の声を整理してみる。

- ① お金に関すること

ズバリ一言で「高い」と思われる。自分でやれば無料だし、パートであれば 3,300 円もかからない。

→ 経営者の時給は無料ではない。1 時間でいくらの上を作れるのかが自分の時給である。
それよりも安いからお願いしようと思った。

→ 月に数時間分の仕事でパートを抱えるのは難しい。必要なときにスポットで頼めるのが良い。

→ 従業員の間接的なコストを考えれば、1 時間 2,500 円位はかかってしまう。
人件費計算などを考えると決して高くないと感じた。

② 家族、経営陣、従業員に関連すること

経営者の自分一人の問題ではなく、回りに相談しなければならないというケース。

→ 月末には遅くまで伝票処理をしてくれた妻の負担が軽くなった。

→ 従業員の面倒なルーティーンが減って、一つ上のレベルの仕事を任せられた。

→ 相談したところでネガティブな回答しかないことは分かっていた。だから、相談をしなかった。

③ 時期に関すること。

「落ち着いたら考えます」という経営者さまが多い。つまり、考える時間もないほど忙しいということ。
どうやって考えればいいのか分からずに困っていることも多い。

→ ルーティーンチェック表で簡単に書き出せた。

→ 書き出すのも面倒だったので、面談で気軽に話せて良かった。

→ 気が付いていないだけで、実はほとんどのことをアウトソースできた。

④ 能力や成果に関すること

少額であっても納得できないものには支払いたくないという不安。

→ 初回の無料ヒアリングで能力的には大丈夫そうと感じた。

→ 納得いくまでやり直してもらえるようなので、安心した。

→ 後払いだったので、成果を確認してから支払えるのは良い。

⑤ 他サービスとの比較

直接競合と比較される。当然、大手企業のサービスの方が信頼できるはず。その中で選んでいただいた理由。

→ 他のサービスはほとんどが月額定額だった。

→ バックオフィス回りの細かくてニッチなところを全て受けてくれるところは、実は殆どなかった。

→ 1 年契約の縛りが不安だった。

⑥ 継続性、変化への恐怖

実は一番多い懸念事項や不安材料。お金をかけて変化できない、続けられるかなどの不安。

→ 現状維持は中長期的にみると必ず衰退してしまう。だから自ら変化しようと思った。

→ 事業を伸ばすためには自分の時間を作らないといけない。そのためにアウトソースしてでも。

→ 自分だけでやっている会社は、年商 3,000 万円を超えられないと聞いた。

以上