

【蔦田塾】パーフェクトカスタマー 課題 ①

●パーフェクトカスタマーを明確にする。

全ての人に対応する、対応したいというよりも、もちろんそのスキルもあるけれど、自分がお客さんを選ばないから、お客さんは自分を選ばないのです。

お客さんは、専門家に相談したいんです。
選んだ一人の後ろには、3万人いると言われます。絞れば絞るほど良いのです。

①顧客戦略の基本

- ・顧客を選ぶ会社は、顧客に選ばれる。
- ・顧客を選ばない会社は、顧客に選ばれない。

(例)

1. みなさんに耳寄りなお知らせです。
2. 小学生のお子さんがいらっしゃる教育に関心があるお母さまに耳寄りなお知らせです。

顧客ターゲットを明確に設定しなければ、顧客と感情的なつながりが持てない。

説得しないで買ってくれる理想の顧客は誰か？

「理想の顧客（パーフェクトカスタマー）像というヴィジョンを明確に描くと、それに近い顧客が集まって来る。

<<波動の4つの性質>>

1. 同じものは引き合う
2. 違うものは反発し合う
3. 自分が出した波動はフィードバックされ自分に帰ってくる。
4. 優位の波動はより劣位の波動をコントロールする。



●パーフェクトカスタマーを探し出す6つのステップ

STEP 1. 絶対に付き合いたくないお客を明確にする。

STEP 2. パーフェクトカスタマーの特徴を明確にする。

STEP 3. パーフェクトカスタマーのモチベーション（動機づけ）と
バリュー（価値）を知る。

STEP 4. パーフェクトカスタマーに望まれたい事を明確化する。

STEP 5. さらなる改善点を見つけ出す。

STEP 6. パーフェクトカスタマーのペルソナ作成



STEP1 絶対に付き合いたくないお客を明確にする。

①あなたが絶対に付き合いたくないお客の特徴や、今までに嫌な思いをしたお客の特徴を明確にしましょう。

②全部書き出したらトップ3に印をつけてみましょう

(例) 何でも値切る、ケチをつける、ライバルの悪口を言う、常に同業者と比べる、いちいち、細かい注文をつける、冷やかしばかりで買う気がない、安いものしか買わない、約束を守らない、時間を気にせず電話をしてくる、メールをすぐ返さないと怒る、などなど。

※絶対に付き合いたくないお客は、あなたと価値観や波動が合わないだけで、「悪い客」や「悪い人」ではありません。



STEP 2 パーフェクトカスタマーの特徴を明確にする

- ①あなたにとってのパーフェクトカスタマーは誰ですか？
具体的な名前と特徴を書き出しましょう。
- ②特徴の3つを選んで下さい。

(例) 尊敬してくれる、一緒にいるだけで価値を感じてくれる、受容してくれる、紹介してくれる、有名になると期待してくれる、精神的に豊かである、気遣いが出来る、一般常識がある、自分のアドバイスを取り入れすぐ取り込んでくれる、などなど。

※絶対に付き合いたくないお客は、あなたと価値観や波動が合わないだけで、「悪い客」や「悪い人」ではありません。



STEP 3. パーフェクトカスタマーのモチベーション (動機づけ) とバリュー (価値) を知る。

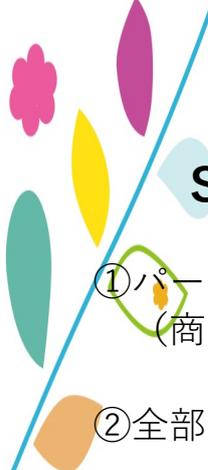
- ① パーフェクトカスタマーは、商品を買ったり、サービスを受ける時に、
どんなことがモチベーションになりますか？
またその時、パーフェクトカスタマーは、
どんな価値観を持っているのでしょうか？
- ② 全部書き出したらトップ3に印をつけましょう。

(例) 家族や友人への愛と彼らからの愛、精神的な豊かさを分かち合う事、感謝する事、
豊かさを創造する事、0から何かを創り出す事、人を助ける事、人のお役に立つ事、
社会に貢献する事、チャレンジする事、調和を保つ事、メッセージを伝える事、
教える事、分かりやすく伝える事、喜びを体験する事、ワクワクすること、可能性を信じる事、
個性を生かす事、安定する事、癒す事などなど



STEP 4 パーフェクトカスタマーに望まれたい事を明確にする

- ① パーフェクトカスタマーからあなたが望まれたい事は何ですか？
すべて書き出してみましょう。
- ② 全部書き出したらトップ3に印をつけましょう。



STEP 5 さらに改善点を見つけ出す

- ① パーフェクトカスタマーをもっと引き寄せるためのさらなる改善点は何ですか？
(商品・サービス・伝え方。。。など)
- ② 全部書き出したら改善を行いやすい順番をつけて下さい。

(例) 気づきを与え続けること、その業界のエキスパートであること、
もっとセミナーを開催すること、豊かに生きるための情報やノウハウを提供すること、
商品、サービス、販売方法、販売促進などを改善すること、などなど。



STEP 6 パーフェクトカスタマーのペルソナ作成

1. 基本情報

氏名・年齢・性別・職業・世帯年収・キャリア・現住所・性格・仕事面の境遇
プライベート（家庭・趣味・休日の過ごし方など）

2. 抱えている悩み

不安・焦り・怒り・など、どんな感情を抱いているか？

その感情が顕著に表れた時の具体的な行動を描写する。

→常に頭の中でつぶやいている言葉・セリフで描写する。（内的言語化）

3. 願望・理想の状態

どうなりたいか？をいう強い願望を書く。

→常に頭の中でつぶやいている言葉・セリフで描写する。（内的言語化）

4. ジレンマ・葛藤

願望を持っているがそれが実現できていない様子を書く。

実行に移せない理由・制限・言い訳を書く。

→常に頭の中でつぶやいている言葉・セリフで描写する。（内的言語化）

5. 問題解決の為にどういう行動に出て、どうやってあなたにたどり着くか？

ついにその問題を解決しようと動き出すところを描写。

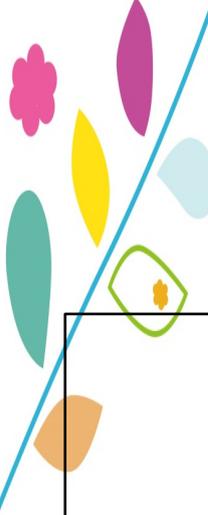
どうやってあなたとコンタクトを取ってつながるか？

具体的な導線を想定して、行動を起こす最終場面を書く。

→ネットで調べる、本屋に行く、人に相談する、セミナーに参加する。

（ネットで調べる場合は必ず検索キーワードを3つ書く）

→常に頭の中でつぶやいている言葉・セリフで描写する。（内的言語化）



パーフェクトカスタマーのペルソナ作成をしてみましょう。

P8を参考に細かいところまで描写して
その人が抱いている感情も入れてみましょう。

