

## 自社の強みの言語化と 新規集客力の強化

企業の持続的な発展に向け、営業活動を強化していくため、顧客インタビューを通して自社の価値やサービスプロセスをあらためて見つめ直す同時に、集客力アップのためのウェブマーケティングに取り組んだ。

▼  
取り組み内容

**Step 1**  
探索 お互いを知るために全社員と面談。組織の課題や新規事業につながるヒントを探った。

**Step 2**  
目標設定 サービスプロセスの明確化と言語化、ウェブマーケティングの強化を目標に設定した。

**Step 3**  
実行 顧客インタビューを実施した上で強みを明らかにし、ウェブを活用したキャンペーンを企画した。

**Step 4**  
効果検証 Step3 で実行した施策の効果を検証し、営業プロセスの改良と進化、施策の定着につなげていく。

受入企業

### 米田木材株式会社 代表取締役 米田 大樹 さん

1955年創業。原木・木材販売から事業を立ち上げ、1983年に現在の主力である住宅建築に進出。機能性やデザイン性はもちろんのこと、お役様に寄り添った提案で、理想的な心地よい暮らしを実現する注文住宅を建築している。リフォーム事業を展開するほか、建物に新たな価値をプラスするリノベーション事業にも注力している。

協力研究員

### 倉増 京平 さん

大阪府生まれ。高校卒業後、さまざまな職を転々とした末、2002年に電通グループ企業（現在の電通デジタル）に入社。2009年に心臓病を患ったことや社会情勢の変化をきっかけに「会社の仕事だけをしている場合ではない」と考え始め、複業活動を始め。現在は株式会社ライフ&ワーク代表のほか、複数の企業や団体でパラレルに活動している。

富山“Re-Design”ラボ 事例

CASE:

## 企業価値の 明確化と 営業強化



#### 取り組みの成果

#### 今後の取り組み

- ・顧客満足の理由を把握するため、10組の施主にインタビューを実施。その上で、サービスプロセスを明確化すると同時に、自社の価値を言語化し、社内でも共有。今後、営業プロセスの改良と進化に役立てる。
- ・ウェブ上で新規顧客を獲得するための仕組みづくりに着手。キャンペーンサイトを企画制作している。
- ・顧客との関係をより深化させるBtoFビジネスの構築を視野に、YouTube動画の活用、オーナー同士をつなぐ場づくりなどの施策を提案した。

#### 受入企業の評価・今後の関わり方

##### 参加理由

- ・業績好調ですが、自社の強みを言語化できておらず、会社をよりよくしていくため、その必要性を感じていました。また、持続的な発展に向け、お客様がファン化し、次のお客様を呼んでくれるような仕組みをつくれないうちで折、銀行さんから案内をいただきました。

##### 評価（成果・社内変化など）

- ・漠然としていた当社の成功パターンや強みがあらためて明確になった点が一番の収穫です。これによって社員の自信やより質の高い提案活動につながり、お客様満足度も高まっていくと感じています。
- ・倉増さんは社員一人一人に深く関わってくれて、組織の中でなかなか自分らしさを発揮できていなかった社員の思いを引き出すなどして、モチベーションを高めてくれました。
- ・本プログラムはすごく有意義な取り組みだと思います。急ぎではないが、大事なテーマを進めてもらい、未来への投資のように感じています。今後も続けた方がよい事業だと思いますが、県内企業にはまだ魅力が十分に伝わっていないのかもしれないかもしれません。

##### 今後の関わり方

- ・倉増さんとは、引き続きつながりを持ちたいと思っています。自分たちだけでは、どうしても最優先で取り組む必要のある業務に集中してしまうので、外から新しい風を入れ続け、長い目で見て、大事なテーマに取り組む時間を強制的に作っていきたくて考えています。

#### 協力研究員の評価・今後の展望

##### 参加理由

- ・SNS広告で本プログラムを知り、直感的に面白そうだと思ってエントリーしました。正直なところ、エントリー当初は軽い気持ちでいたのですが、マッチングが進み、米田社長との面談で、経営理念や人柄に引かれて気持ちがときめき、俄然モチベーションが湧きました。

##### 評価（取り組み・生活）

- ・社員の中には自分のやりたいことをマグマのように胸に秘めている人がいます。ウェブマーケティングにおいては、そのマグマを取り出して、自己実現を促すことがプロジェクトの発芽につながりました。今後はBtoFの分野でも社員さんと、一緒にプロジェクトを作り上げていく活動をしたいと考えています。
- ・富山のことは全然知らなかったのですが、好きになりましたし、ここでの暮らしは新鮮でした。人との出会いもあり、仲間もできました。他の研究員のケーススタディを通じて、自分なりに考えたり、研究員同士でディスカッションしたことも非常に有意義でした。今回の経験が、今後のキャリアにとってプラスになったと確信しています。

##### 今後の展望

- ・米田木材さんとの関係を今後も継続したいと思っています。ゆくゆくは社内だけでなく、富山県で学ぶ大学生や起業を目指している人など、プロジェクトに関心のありそうな人を巻き込み、共創によって新たなマーケティング活動に取り組むことができたらうれしいです。