

多くのビジネスは、商品をつくって運んで売ることになります。そういったビジネスの中心が商品であることは言うまでもありません。「売れる商品をつくる」「買って頂ける商品にする」というのは、どこの企業にとっても究極のテーマです。

「売れる商品を出すにはどうしたら良いのですか？」という質問には「お客さまが必要な商品を、欲しがる時と場所であれば売れます」というお答えしかありません。お客さまが欲しがらないものを売ることはできません。

では、お客さまの欲しがるものを、欲しがる時に、欲しがる場所で提供するにはどうすればいいのか？ということに対する答えが本書です。

本書は、ブランド・マネージャーを目指す若いマーケティングを讀者として想定しています。そういった方々がマーケティングについて学ぶとしたら、まず商品についてのマーケティングをしっかり身につけるべきでしょう。それは、マーケティングの基本的な考え方である顧客志向が、商品のつくり方と売り方という工程の中で、実務としてどのように実

現されるかを知ることです。

本書の中では、現場の問題を解決する、突破口となる、実際にマーケティングするため  
の物事の見方・考え方について述べています。技術的な方法については、数多くある手法  
の中でも最も優れていると思われるものを紹介しました。その手法の背景にある視点を十  
分に理解して頂けると幸いです。

また、この本の内容や関連する事柄について、ご質問などがあれば、[taraki@extranet.co.jp](mailto:taraki@extranet.co.jp)までご連絡下されば、できる限り回答したいと思っております。

きれいな事だけで済むご時世ではありません。ですから、言いづらいことでもズバリ言っ  
ています。色っぽい話も盛り込んでありますが、商品には「色気」がなければならぬか  
らです。あなたが品行方正な方であっても、飛ばさずにお読み下さい。読者の方々にとっ  
て、マーケティング的な物事の見方・考え方の一助になれば幸いです。

最後になりましたが、原稿をチェックして下さいました株式会社オリコム  
の国生理枝子さん、中島明美さんからは、有益なご指摘をたくさん頂きました。厚く御礼申し上げます。



## 読んだだけで終わらせない!

本書を読んで、確実なスキルアップを図るために  
移動時間、スキマ時間を有効活用しましょう。

### ①「読みます宣言！」して携帯フォローメールを活用しよう

本書を読みはじめるときに「読みます宣言！」すると、宣言した翌日から28鉄則のフォローメールが、28日間に渡り、1鉄則ごとに届きます。28鉄則を確実にマスターするお手伝いをします。

「読みます宣言！」をするには、携帯電話で下記のQRコードから空メールを送信してください。送信後10分以内に登録完了のお知らせが届けば、無事登録完了です。またPCからのご利用も可能です。下記の空メールの送り先にPCから空メールを送信して下さい。

#### 空メールの送り先

shouhin-m@tessoku.jp



注) 携帯電話でインターネットからのメールを受信拒否している方は、あらかじめtessoku.jpというドメインからのメールを受信できるように設定してから登録して下さい。登録後に登録完了のお知らせが届かない場合は、インターネットからのメールが受信拒否に設定されている可能性があります。

### ②「仕事ができる人の鉄則シリーズ」携帯サイト

さらなるスキルアップ・キャリアアップを目指す人のためのサポートサイト。  
仕事での課題を解決するのに役立つ情報を掲載しています。

下記のURLにアクセスして下さい。QRコードからもアクセスできます。

#### URL

<http://www.tessoku.jp/shouhin-m>



# 第1章

もくじ

はじめに

## できるマーケッターの考え方・仕事のやり方

鉄則1 マーケッターの役割を理解する 012

自分の仕事を理解することからはじまる／高い収益率は優れた仕組みから生まれる

鉄則2 顧客志向の本当の意味を知る 018

お客さまが唯一の収入の源であることを忘れない／お客さまは、札束ではなく、お財布です

鉄則3 お客さまを定義する 024

顧客関係管理(CRM)が日本に根ついていない理由／お客さまの定義の仕事

鉄則4 信頼というブランド力を知る 030

「会社名＝信頼」の屋号戦略／日本人には理解しにくい「ブランド＝意味の消費」／のれんは日本ブランドを支える日本の文化

鉄則5 お客さまの経験をコントロールする 036