

まえがき

## 20年以上愛される100億企業の 『PDCA仕組みマニュアル』を全公開します

あなたが100億企業を目指しているのであれば、  
本書は垂涎すいぜんの書となるでしょう。

とくにD2C（ダイレクトマーケティング）企業であれば、  
今日からマニュアルをそのまま使用するだけで  
100億企業のPDCAが実践可能です。

さらに本書は、たんに100億企業を目指すだけでなく、

20年以上愛される100億企業になること

に重点を置いて解説しました。つまり、

20年以上愛される100億企業のPDCAの仕組み

を公開するのが本書です。

20年以上愛される100億企業のPDCAの仕組み

には5つかぎがあります。

5つのカギとは、

- 🔑 売上に唯一相關する指標を使う
- 🔑 経営幹部と社員の2つのPDCAを連動して回す
- 🔑 顧客データ分析で施策の顧客満足度を読み取る
- 🔑 ワン・トゥ・ワン顧客対応法を実践する

🔑 VIP顧客のカルテ化を実践する

この5つが、

20年以上愛される100億企業のPDCAの仕組み

のカギです。

🔑 売上に唯一相関する指標を使う

じつは、我々の調査で判明した衝撃的な事実があります。  
それは…

- 売上与DMの反応率は相関しない
- 売上与年間LTVは相関しない

● 売上と購入頻度は相関しない

● 売上と購入単価は相関しない

という「現場で使っている指標」と「売上」が相関していないという残酷な現実です。  
そのため現場では、

● DMの反応率が上がっても、売上が下がる

● 年間LTVが上がっても、売上が下がる

● 顧客の購入頻度が上がっても、売上が下がる

● 顧客の購入単価が上がっても、売上が下がる

● 新規広告がうまくいっても、売上が下がる

ということが頻繁<sup>ひんぱん</sup>に起こっています。きっと、あなたの会社でも同様の事象が起こっていることと思います。この状況に頭を抱えていた担当者は夜も眠れなかったことでしょう。

この状況を打開する唯一の糸口が我々が発見した、

● 売上に唯一相関する指標を使う

ことです。この唯一相関する指標を本書では公開します。

🔑 経営幹部と社員の2つのPDCAを連動して回す

さらに100億企業は、組織として動くための一貫したPDCAの仕組みが必要です。とくに経営幹部と社員ではPDCAのプロセスが違うにもかかわらず、一貫性をもってPDCAを回す企業は少ないものです。この具体的な100億組織のPDCAの回し方を本マニュアルにて具体的に説明します。

🔑 顧客データ分析で施策の顧客満足度を読み取る

さらに本書では他書にはない方法も公開することにしました。

それが50年の顧客データ分析から発見した、

●一切、顧客に会うことなく、顧客の不買（購買）の理由を探る画期的な方法

です。

通常のマーケティング書では、

「顧客インタビューをしましょう」

と盛んに顧客インタビュー礼賛論がいわれて久しいですが、共著者の一人である

西野博道にしのみろみちは、50年の顧客データ分析の結果、

「顧客データから、どの施策が顧客を不満足にさせたか／満足させたかがわかる方法」

を発見・確立しました。ある意味で、顧客インタビュー不要の方法論ともいえる、この

● 一切、顧客に会うことなく、顧客の不買（購買）の理由を探る画期的な方法

を本書では初公開します。

🔑 ワン・トゥ・ワン顧客対応法を实践する

🔑 VIP顧客のカルテ化を实践する

また20年以上愛される100億企業の現場にて培つちかわれてきた

「ワン・トゥ・ワン顧客対応法」「VIP顧客のカルテ化」の実践法  
についても、本マニュアルにて初公開します。

ひとりひとりのお客様を大事にすることは、

「わかっていても、なかなかできないこと」

ですが、本マニュアルを実践し、他の企業に抜きんでた20年以上愛される企業に、  
あなたの会社もなっていただければ、これほど嬉しいことはありません。

この5つのカギをすべて自社で実践できた時、あなたの会社は20年以上愛される100億企業の仲間入りをしていることでしょう。

### 最後に一流マーケットを目指す方へ

最後に、外資系の一流マーケットは、高度な数学を使いこなすことはよく知られるところですが、本書は、「回帰分析」「時系列分析」など分析の確度を高める統計分析の手法を使用した難しい分析法は省略し、初心者マーケットでも「四則演算がわかれば実践できるレベル」で書きあげました。

本書の内容はマーケティングの基礎になりますので、あなたが一流マーケットを目指すのであれば、「四則演算しかない計算法」については、軽く使いこなしていただきたいと思っています。

ただし四則演算程度の内容であっても、初心者用としては、高度な部類に入ります。本書は、西野博道<sup>にしのみちみち</sup>が50年かけてつくりあげた方法の計算法を隠しごと一切なく、すべて公開して



います。

普通であれば、社外秘レベルのノウハウを本書をご購入されたあなたには実際に活用いただけるように、使用する計算法をすべて本書にて公開しました。

もちろん本書の内容を基に自社の分析システムを構築してもかまいません。ぜひ本書のノウハウを使い、分析システムを自社で構築してください。本書のノウハウがあなたの会社の実務に役立つことを願っております。

では、さつそく20年以上愛される100億企業を続けるためのPDCAマニュアルの具体的な解説を始めましょう。

あなたの会社で『100億PDCAマニュアル』を実践した成果をお聞きできる日を楽しみにしております。

2024年2月4日 立春

西野博道  
橋本陽輔

