



\*▼\*/ \*▼\*/ \*▼\*/ \*▼\*/ \*▼\*/ \*▼\*/ \*▼\*/ \*▼\*/

## 明日から使える!? 商売繁盛のヒント

サービスコンテンツプランナー 小島章裕

《 vol.33 》

### [ 壊れた愛用品回収サービス ]

謝礼は期待値を超えること!

オフィスで長年使っているテーブルポット。湯やお茶を注ぐ時に押すレバーが折れていますが、それ以外は使えるので愛用しています。先日、テーブルポットのメーカーに交換部品があるかホームページから問い合わせしてみました。すると…、「生産終了から5年以上が経ち、部品はなく、現在販売中の商品の部品とも互換性はありません」とのこと。そして、最後は、「今回は交換部品をご提供することはできません。何とぞご容赦くださいますようお願い申し上げます」 そうか…と残念に思いましたが、何だかとてももったいないなあと感じました。理由は、以下になります。

### 壊れた愛用品回収サービス //////////////////////////////////////////////////////////////////

長年愛用した商品が壊れたのです。もし、その商品をお客様から引き取ったら、こんなことがわかりませんか？

《愛用品が語る商品性能》

- (1) どんな部品が破損してしまったのか？
- (2) 他の部品の耐久性はどうなのか？
- (3) よく汚れている箇所はどこか？
- (4) 擦り切れている箇所や凹んだ箇所はないか？
- (5) 変色はしていないか？

長年使用（愛用）した商品の現物なんて、メーカーとはいえ、そうそうありません。耐久性実験とはまったく違います。壊れた箇所だけでなく、他の箇所も検証することができます。また、キッチン用品なら洗浄は不可欠です。一見、洗いやすいと謳っている商品でも洗い残しは必ずあります。長年使った商品なら一目瞭然でしょう。今後の商品開発に必要な、こんな貴重な資料をほっておくことはないと思います。そのため、メーカーならホームページに「壊れた愛用品回収サービス」の窓口を設けて回収してはどうでしょうか。すでに製造していない商品でも、新商品のアイデア発想に役立ちます。謝礼は「粗品進呈」としておき、実際は同類の最新機種をお贈りしたら、お客様は、それはそれは喜びます。期待値を超えたら、価格の高低は関係ありません。

\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*\*

★アイデアコンセプト★

## ユーザーに聞け！

\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*-\*\*



**《アイデアの解説》** 新商品の発売時に旧製品（愛用品の実物）の写真と比較しながら、「こんな箇所を改良いたしました」「この部分に汚れが溜まるので洗いやすくしました」「ぶつけやすい箇所は保護しました」などと紹介したら、すごく説得力があります。よく改良された新商品が発売されるとヘビーユーザーからは、「改悪！」という書き込み（レビュー）があります。ユーザーにしてみれば、「メーカーの人間は、本当に自社製品を愛用しているか？」と疑っているわけです。たとえ主力商品でなくても、メーカーの自社商品へ対する姿勢はこういう対応に表れます。キッチン用品に限らず、他の商品でも同じことが言えます。「長年愛用」という“実験（試験）”は、ユーザーにこそできる“サポート”なのです。

※本コラムの内容は作者の意見です。各人の責任においてご利用ください。本件により生じる損害・トラブル等について、一切責任は負いません。

※本コラムの無断転載を禁じます。