

# 4 20年目からの挑戦

## 2. 将来ビジョン(1)これから10年(中)顧客戦略

代表取締役 吉田 隆

10年という長期に亘る将来ビジョンを構築する上で不可欠なことは、そのビジョンが拠って立つ事業モデルなり基盤が、時代を超えて通用する普遍性を備えていることだろう。NTSが拠って立つ基盤とは「電話による本の試読(直販)システム」、いわゆるテレ・マーケティングシステムである。今回は、その「直販システム」の上に築いてきた企業・大学向け高価格図書事業、および近年構築を進める「取次一書店ルート」による個人・一般向け低価格図書事業のこれから10年を、システム開発との係わりの中で展望する。

### ●企業・大学向け高価格専門図書事業—

「顔の見える顧客」との双方向の関係を

20期の出版部門の売上は約8億円が見込まれる。高価格専門図書の直販を生業とする同業他社は、10億円に届く前に軒並み下落傾向を示した。又、取次販売が主体の理工系中堅A社も教科書以外の売上が約10億円と聞く。4兆円の出版市場の中の10億円が限界ではいささか寂しい気もするが、設立20年を経て理工系の高価格出版事業は一つの踊り場にあると見ていい。

20期以降、第二の踊り場へ向う道を考えてみる。第一に、売上を堅持し収益力の強化をめざす道がある。そのためには、発刊点数をある程度固定し、ヒットを狙えるテーマを理工学・医薬系だけでなく情報・通信系や電気・機械系など分野を問わず開拓し、1タイトル当りの購入率を伸ばす努力を行う。第二に、20期より活動を再開したDM/セミナー事業は20年前の原点に回帰する。つまりベンチャー精神を核に顧客市場を活性化し再び成長に転じる道筋を付ける。第三に、ウェブを活用してIT社会に対応するなど、

革新・イノベーションを通じて「直販」で築き上げた「顔の見える顧客」との双方向コミュニケーションを構築する。そのためには、営業管理、配送、システム、総務・人事などのバックアップ体制の整備が不可欠である。

### ●個人・一般向け低価格図書事業—

「書店ルート」は激戦区

4、5年ほど前から「高分子化学入門」など、製作費の約5~10%、年に2、3冊を定価2~3千円の個人・一般向け書籍の開発にあててきた。執筆者、読者ニーズにある程度応える必要があったためだが、そのためには書店—取次ルートの開拓が不可欠だった。「未来材料」拡販のために新設した旧営業3課、現在の第二営業部が流通の窓口となった。こうした戦略が功を奏し「骨単」シリーズ誕生のきっかけとなった。教科書採用という新たな販路も見え始め、上記ニーズへの対応は一定の成果を上げつつある。今後、コアビジネスである「試読システム」と「取次一書店ルート」をどのように並存していくかは、営業体制、システム開発両面から20期以降のチャレンジアイテムの一つである。

NTSにとり「取次一書店ルート」は新たな顧客との出会いのツールである。又、大手書店では店売に加え、教科書採用の外商販売を展開しており、取次店や書店自体も熱心な読者の代弁者であり顔の見える顧客の一端をなす。だが、「取次一書店ルート」は全国4千社の出版社の激戦区でもあり、「骨単」レベルの商品を刊行し続ける力がなければ生き残りは難しい。生き残る秘訣は分野を問わず「高いメッセージ力」を持つ著者との出会いに尽きる。こうした本作りは、著者と読者、

読者と読者間の双方向のコミュニケーションを構築することで強化される。

### ●これから10年、キーワードは「顧客」

こうしてみると、「直販システム」による高価格図書事業も「取次一書店ルート」による低価格図書事業も、顧客や著者とのより緊密なコミュニケーションの構築が鍵を握るといえそうだ。

営業部には、「骨単」シリーズの読者と「ブログ」や「ソーシャル・ネットワーキング・システム(SNS)」を通じて双方向コミュニケーションを図るという事業アイデアもあるようだ。NTSは、こうしたウェブに対応可能な革新・イノベーションの基盤をごく自然に築きつつあり、前回、本欄で述べた、書店、外商、DM、ウェブ、展示会等、バラバラに存在する様々なモデルを再構築し統括する「ゴールデンコンセプト」を考えるヒントは、こうしたアイデアの中に潜んでいるのかも知れない。

こうした潜在力は、昭和62年に「電話による試読システム」を導入し、平成3年の「表面科学の基礎と応用」発刊とともに採用したパソコンによる顧客管理システム、および平成9年の「現代おさかな事典」発刊とともに稼動したバーコード管理システム等、コンピューター化への対応の成果である。15年前の鈴博ビル6階の時代から口にしてきた「顧客の顔の見える営業」の一つの答えに、ネットワーク社会の到来とともに近づきつつある。

今回は、「電話による本の試読(直販)システム」、いわゆるテレ・マーケティングシステムの将来ビジョンを展望し、こうした顧客戦略のもう少し具体的な姿を考察する。

### ●編集後記

梅雨真っ只中。梅雨対策ショッピングで、インターネット検索すると実にいろいろなアイテムが出てくる。一番多いのは、乾燥機関係のグッズ、面白いところではイギリス製のカエル型長靴(誰が履くんだろう?)。ジメジメ、ジトジト、頭の中まで湿気でもやもやしてしまいそうだ。頭といえば、脳、脳みそ(何故ミソなの?)。学習面のみならず、感情やすべてをコントロールしている。さしすめ短気で激情型の私の脳は赤い、なんてことはないだろうな(笑)。市川先生のお話を伺いして色々な事を考えた。どんなコンピューターにも負けない特技が私にはある。あきることなく喋り続ける私の口。脳の命令のままに行動しているだけなのよね(笑)。(あしだ)

### ●編集部からのお願い

NTSニュースでは読者の皆様からのお便りや投稿をお待ちしております。また、開催予定の勉強会・イベント等、掲載をご希望される方は下記宛までご連絡ください。

〒113-8755 東京都文京区湯島2-16-16 (株)エヌ・ティー・エス「NTSニュース」係  
FAX: 03-3814-9152 E-mail: k-kunimoto@nts-book.co.jp

### NTSニュース

2005年7月号(通巻77号)  
2005年7月5日発行