

# 4 20年目からの挑戦

2. 将来ビジョン(1)これから10年(下) 読者から真の顧客へ

代表取締役 吉田 隆

前号では、「直販システム」による高価格図書事業も「取次—書店ルート」による低価格図書事業も、著者を含めた顧客戦略が鍵を握ると述べた。今回は、こうした顧客戦略のもう少し具体的な姿を考察する。

### ●21万人

NTSが過去20年間に発刊した書籍の執筆者数は約1万人ほどである。又、主要な読者数は約20万人ほどである。1万人の書き手と20万人の読み手、マスではないが決して少なくもない、調布市の人口にほぼ等しい21万人の科学技術の専門家の協力により出版社NTSは存在している。

だが、私たちと21万人の読者との間には、一方向的な情報授受の関係性はあるが双方向的な関係性は極めて少ない。本来、出版社と読者との間には取次や書店が介在するため、出版社と読者を直接つなぐものは、愛読者カードやネット経由の購入などわずかである。NTSのように、読者と直接の関係性をもちうる出版社は限られた存在である。それにも拘らず、その関係性は「書いて下さい」か「買って下さい」かのいずれかであり、そのこと自体話題になることも少ない。だが見方を変えれば、それはNTSにとってフロンティアと呼べる未開拓の領域なのである。

### ●読者から真の顧客へ

ところで、こうした双方向の関係性にある読者はいわゆる読者なのか?それとも顧客と呼ぶに相応しいのか?創業期のことだが、調査業務の依頼を受けたことがある。新技術開発事業団(当時、現在の独立行政法人科学技術振興

機構(JST))から、その頃、社会的な話題になりつつあった「花粉症」と「ロボット」の二テーマについて調査依頼を受けた。NTSの発刊書籍の執筆者が事業団の委託研究に係っており、依頼先を探す担当官にNTSを紹介した経緯があった。又、現在でも1日数千名の読者と電話で会話する営業担当者から「読者から出版企画や調査の依頼を受けた。」という話がしばしば上がってくる。そこには、出版社と単なる読者という関係以上の関係、一種のコミュニティの形成要因を秘めている。本来、ビジネスの原点、企業と顧客の関係とは、売りっ放しや買いっ放しではなく、商品の売買を通じてこうした相補的な関係、つまり生活者同士の関係を築くことだったのではないのだろうか?こうした関係を有するいわば「真の顧客」はある意味でのパートナーとして更なる事業発展の原動力になりうるだろう。出版社と読者の関係というものは、関係の入口ではあるが出口ではない。それでは、読者から真の顧客への転換を促す具体的な経営戦略をどのように描けばよいか。ネット社会の急速な進展の中にそうした経営戦略を重ねる時、顧客DBを、時代に沿った新たなビジネスモデルを通して再構築することに一つの方向性が見えるのである。

### ●新たなビジネスモデルへ

その意味では、読者数20万人の顧客管理システムは、NTSの未来のシステム表現でもあり、システム開発には経営戦略なり将来ビジョンを取込んだブランドデザインを描く必要がある。現在、システム管理課と営業管理課が中心と

なり、次代のシステム開発を推進中である。開発の方向は、まず日々の業務のための改善であり、次に試読システムに書店—取次機能を取込むことであり、三番目に顧客データベース機能の高次化である。

私は本誌2001年1月号で、新年の抱負を次のように述べた。<「真の顧客」と出会う仕組みを～顧客担当制の推進に期待する～「NTSを動かす原動力は、十三年前に導入された『電話による書籍の試読システム』である。(中略)顧客は、情報満載の魅力に惹かれ一冊のハンドブックを購入する。だが、購入した顧客の現実のニーズはその一冊だけでなく、予算もテーマも多種多様なのである。昨年から積極的に促進中の、顧客毎に担当を決める「顧客担当性」は、そうした顧客のニーズに応える仕組みとしての意味合いがある。(中略)「顧客担当制」は、顧客と担当者との顔の見える付き合いを通して、与える側と与えられる側との双方向の交流を促す力を秘めている。そのとき、顧客は単に私たちからモノを受け取るだけの存在ではなく、私たちの成長を精神的にも支え続ける、いわば「真の顧客」と呼ぶに相応しい一個の存在に変容する。>それから5年、この「真の顧客」と出会う仕組みは、4月から稼働した新たなシステム開発体制の下で上述の通り、新たな一步を踏み出しつつある。次号で、「顧客担当制」と「新システム」が融合したビジネスモデルの一つの姿を提案しNTS物語を終了する。

### ◎編集後記

夏だ!今年もまたビールが美味しい季節がやってきた。仕事で疲れ、眉間によっていた皺もキンキンに冷えたジョッキを目の前にすると、おもわずニヤツとしてしまう私がいる。男の顔は履歴書というが、男女を問わず取材でお会いした研究者の方々も当にその通りである。ご自分のテーマを話されている時、研究に対する自負、ジレンマ、様々な思いを逐次その表情に窺うことができる。そのお顔に現れたお気持ちを何とか活字にしようと試み、二年が過ぎた。突然の電話で、無理やり(?)のお願いに取材を快く承諾頂き、素人同然の私が、恥も外聞もなくいろいろな先生方にお会いすることができた。本当にありがとうございました。でも、これで終わりではない。更に頑張りますので、本誌ご愛読の皆様、突然お電話が行きましたら、笑顔で、「OK」のお返事をお願いします。(あした)

### ◎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8月号(通巻78号)  
2005年8月5日発行