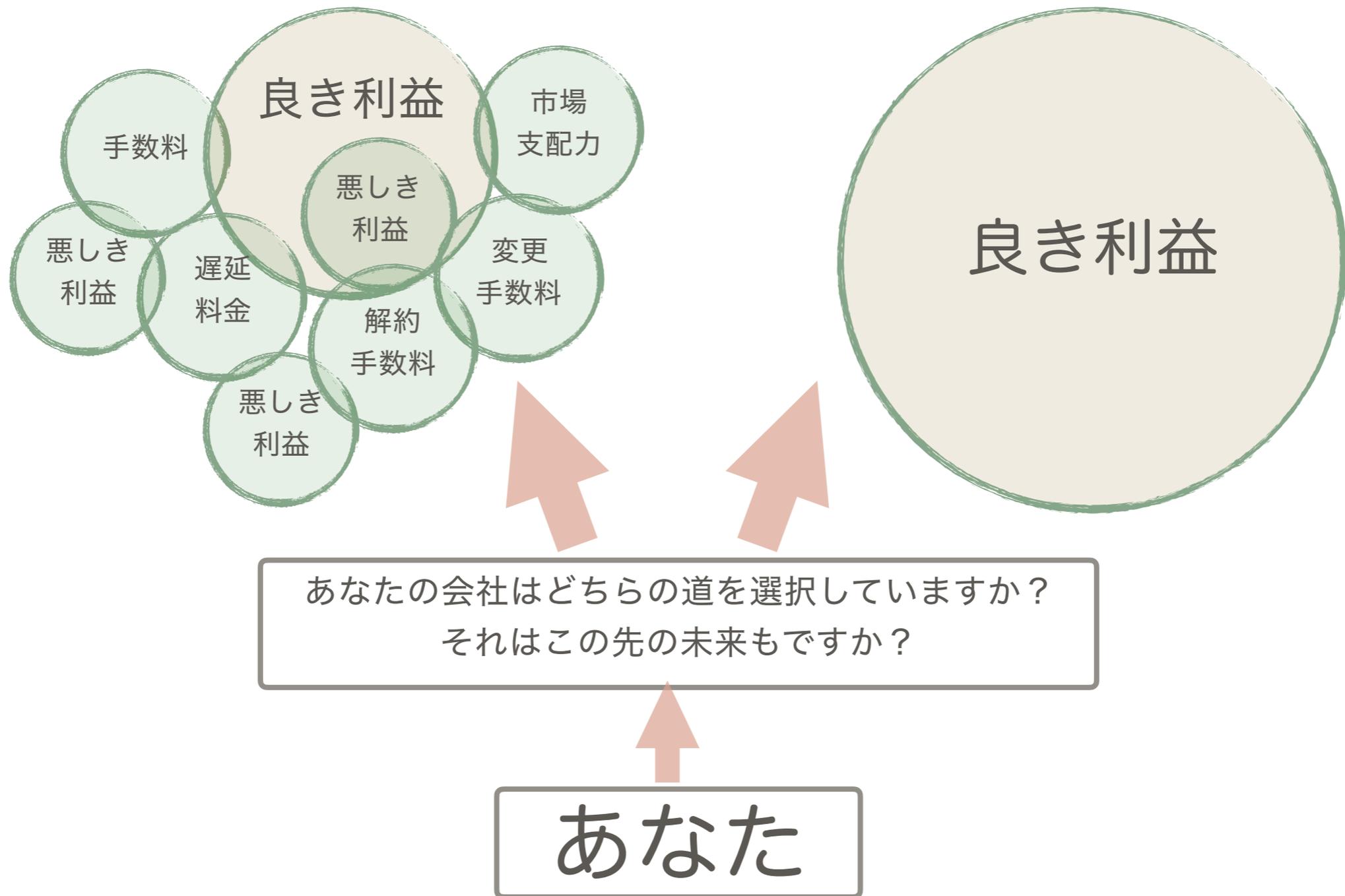


「良き利益」 「悪しき利益」

究極の選択

未来を選択してください。いますぐに。



悪しき利益は貸借対照表や損益計算書には決して現れません。

悪しき利益は、将来、あなたやあなたの会社の首を絞めるために、今は潜んでいるだけです。

～ Sallab LLC. ～

良き利益・悪しき利益



良き利益

顧客の課題を解決した結果、顧客が「この商品・サービスを買ってよかった」と心から企業に感謝をして対価を支払うこと



悪しき利益

どんな理由があったとしても顧客にとっては納得感が薄く、感謝のしようもなく、二度とその会社から買わないと思いつながら（もしくは将来そう思う可能性を残したまま）、渋々支払う対価のこと

あなたもこう思ったことはありませんか？

他社への乗り換え？考えたことはあります。

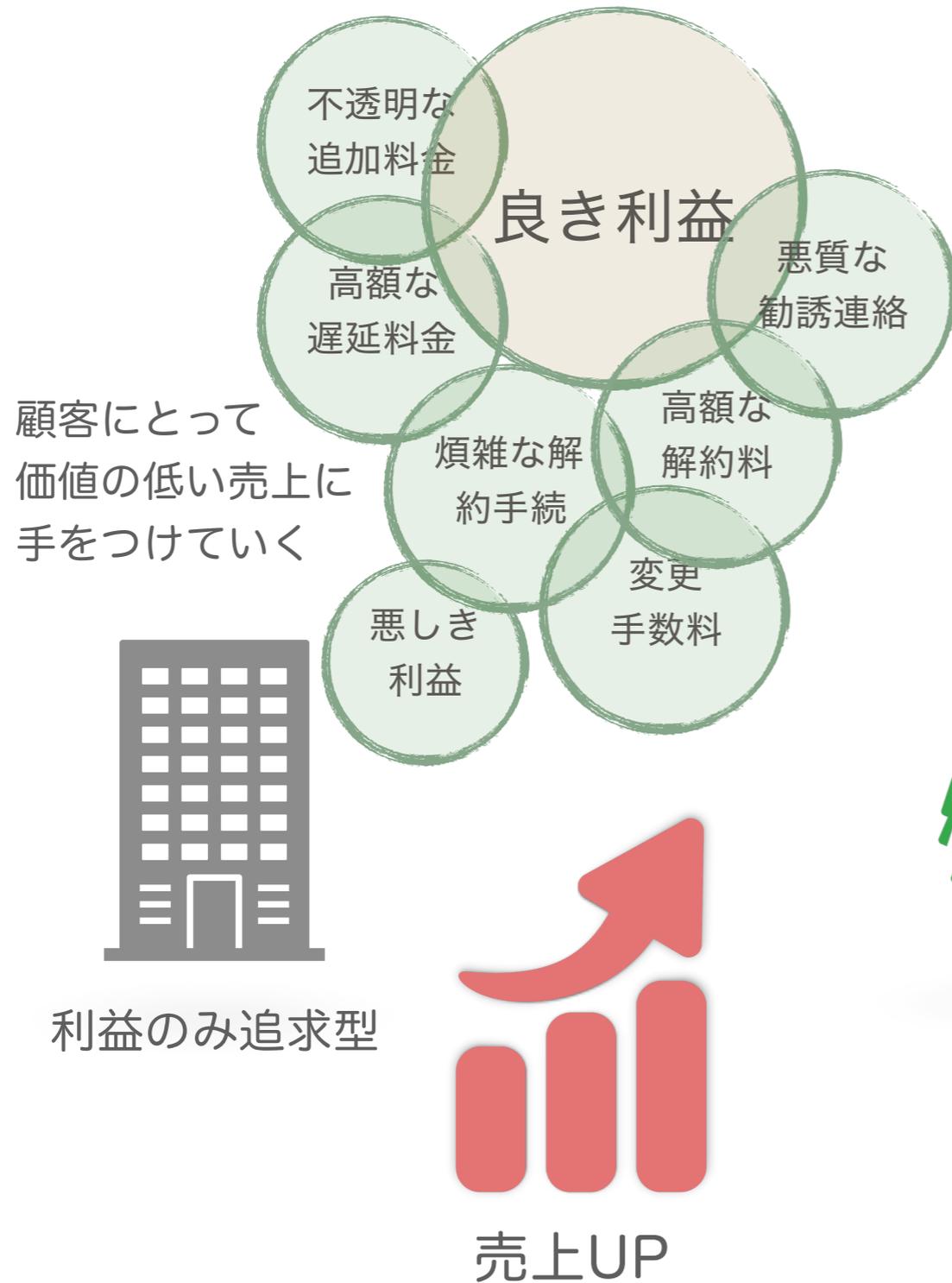
ただ、面倒なので今は仕方なく利用している。

機会があれば乗り換えてもいいと思っている。

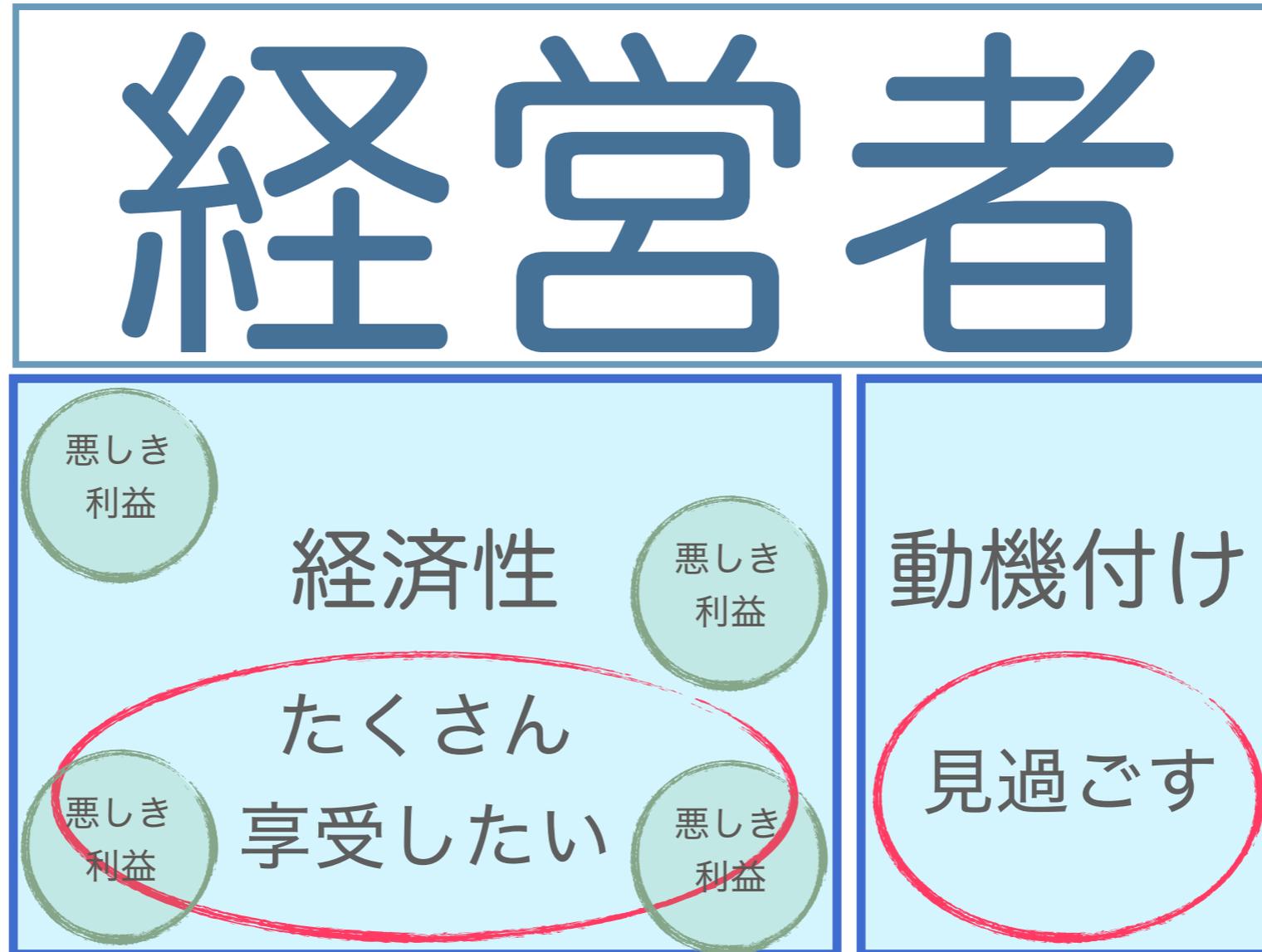
他に良い会社（商品やサービス）があればね。

売上と顧客満足は比例しない

悪しき利益も含め売上を追求していくと、「売上は上がるが、顧客の気持ちは離れている」状態をもたらしてしまう。



経営者の最大あやまち

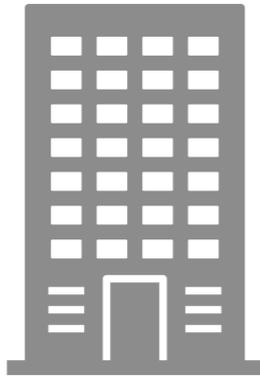


経営者が会社の一員として誇りとやりがいを感じない限り、社員の誰が顧客のために努力などするだろうか

悪しき利益から良き利益の追求へ

～損害保険業界の悪しき利益～

大手A損害保険会社



求償額を顧客に払い戻すまでに
長い時間がかかることが多い

もっともな言い分

時間がかかるのは、不正を防止
するための時間を要するからだ

その結果

すべての顧客に対して支払いを
遅らせるやり方を選んでいる



顧客のために正しいことをしようと
本気で取り組んでいる企業なら

不正の可能性が低ければ
支払いを速める方法を見
つけられるはずである