



ENGINEER® の MPDP ダイアリー



高崎 充弘

第11回 MPDP 理論誕生までの道のり②

[Profile]

東京大学工学部卒業後、三井造船入社。米国レンスラー工科大学で修士課程修了後、(株)エンジニアの前身である双葉工具に入社。2004年に同社代表取締役社長に就任。独自の「MPDP理論」によるニッポンのモノづくり立国を提唱している。

潜在意識下のニーズの発見

マーケティングはMPDPの中で最も難しい要素です。中小企業だけでなく、大企業も大変苦労しているのではないのでしょうか。マーケティングに関し、「ネジザウルスGT」から得られた教訓をお話したいと思います。

2002年に初代のネジザウルスを発売し、3年後に大きなネジ用、その翌年に小さなネジ用と3種類のネジザウルスがシリーズ化されていました。しかし、2008年のリーマンショックで会社の売上げが急減、ネジザウルスの販路を従来の業務用だけでなく一般家庭にも広げることとなり、「一家に一本、ネジザウルス！」という合言葉の下、4代目の開発が始まりました。

その時、我々が最初に行ったのは、従来型のネジザウルスを購入されたお客さまから回収した、約1000枚の愛用者カードの仕訳け作業でした。カードに記載された改善要望の第1位は「グリップを太くしてほしい」(120人)でした。開発会議の結果、人間工学に基づいた握りやすいグリップ形状、環境に優しい材料とするために数百万円をかけて専用金型を製造することになりました。

2番目以降は「ペンチの先を細く」(50人)、「バネの追加」(20人)、「刃を付けてほしい」(15人)などの要望があり、これらも付加機能として採用が決まりました。

さて、5番目の要望は「頭が薄い(トラス)ネジを外す」(7人)でした。極少数の意見なので「無視してもいいのでは？」という選択もありましたが、先端形状を改良することでトラスネジにも対応可能と分かり、それほど費用もかからないので採用することとなりました。

このようにして愛用者カードから得られた5つの改善点を盛り込んだネジザウルスGTが完成し、営業を開始しました。得意先から戻ってきた営業マンの報告を聞いて大変ビックリしました。お客さまの「ウケ」が最も良かったのは、要望の数としては一番少なかった5番目の意見、「トラスネジも外せる！」だったからです。

その理由を考えて、あることに気がつきました。それは、大半のお客さまが「こうしてほしい」と思っている1~4番目の要望を採用しても、「まあ、そうするでしょうね~」「それはメーカーとして当たり前ですやん」程度の評価しか得られていなかったのです。

しかし、まだ少数の方しか気づいていない改善点を盛り込むと、「おおっ、そうそう！これを待ってたんや！」「ええのん、造ってくれたなあ~ 助かるわ！」となったわけです。

多くの方がまだ気づいていない潜在意識下のニーズを自社の製品やサービスに盛り込むことによって、インパクトが大きくなり、「これぞ、待ち望んでいた商品だ！」と評価されました。

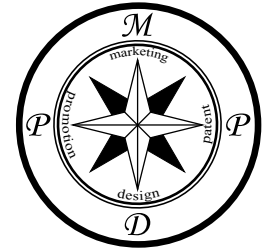
超進化型「ネジザウルスGT」の誕生

進化1
トラスネジにも食いつく鋭い歯



進化2
電線も切断できる
強靱な顎





ウ：今回はマーケティングの話でんな！
銀：MPDPのいっちゃん最初やから、大事やで。
高：過去何十年間、新製品がヒットしないホロ苦い経験をたくさんしてきたけど、そのかなりの部分はマーケティングの失敗だった。
ウ：どういうパターンでしたん？
高：「君のところでこんな工具作ったら絶対売れるで！他社はまだ出してないよ！」という得意先の言葉を真に受けて……。
銀：「今でしょ！」みたいな感じで、パッと作ってしまうわけでんな。
高：あまり技術が分かっていない上司から、「こんな裏情報を聞いたけど、ウチでできないかね？」みたいなパターンもあるね。
ウ：これは断れまへんな～、すぐやるしかない。
銀：最悪、失敗しても上司の責任やし？（^_^;）
ウ：銀次郎はん、いつもそんな考えで仕事してまんの？
銀：ウッサイわ、あくまで一般論や！ ワシは違うで！
高：数々のマーケティングの失敗経験から、新型ネジザウルスの開発に際しては、愛用者カードの徹底分析から始めたんだ。リーマンショック後ということもあって、失敗は許されなかった。
銀：そういえば、愛用者カードで寄せられたリクエストのうち、どの機能を付加するかについて、一日に何回もミニ文殊会議をやりましたな。

高：グリップの改良、バネやカッターの追加は多数意見だからユーザーにその価値を認めてもらえると考え、開発部門の総力を挙げて設計・検証を行ったね。
ウ：なんで「トラスネジを外す」という少数意見に注目しはったん？
高：当初は不採用という雰囲気もあった。しかしある日、銀次郎くんととのミニ文殊のなかでトラスネジを外せる先端形状のアイデアが出てきたんだよ。
銀：試作品を作ってテストしたらトラスネジが簡単に外せましたな～。アレは感動しました！
高：コストもそれほどかからないので採用することに決定し、改良特許も直ちに申請した。
ウ：銀次郎はん、やる時はやりまん～。
銀：まあな～（^_^;） 実力やって。
ウ：もし少数意見を無視してたらどうなりましたん？
高：おそらく「ネジザウルスGT」は今のよう大ヒット商品にはならなかっただろうね。
ウ：ほんなら僕も生まれてへんの……？（涙）。
高：ウルスくんだけでなく、MPDP理論も誕生しなかったらどうだろう。1000人中7人という潜在ニーズをピックアップできたことが本当にラッキーだった。
銀：少数意見は絶対に採用せなあきまへんな！
高：いやいや、そこが難しいところで、潜在ニーズといっても深海魚のように、現状からあまりにかけ離れたものでもダメなんだよ。

ウ：「それはまだ、ウチには必要おまへんわ～！」ってなもんですな。

銀：しょーみの話、半歩先のニーズをどうやって読むんでっか？

高：これはセンスとしか言いようがないな。一つ例を挙げるなら、ソニーの「ウォークマン」がある。

これはまた次号でお話ししよう。

進化3
開きバネの装着



進化5
エルゴ&エコデザイングリップ



進化4
スリムな先端