

特集

”個客“に 寄り添う経営

日本市場は成熟し、顧客が製品・サービスに求めるレベルがより高くなり、ニーズも一人ひとり違ってきた。

いわば、いま顧客は多様な「個客」になったと言える。

そこで求められるのは、その一人ひとりに寄り添う姿勢ではないか。

それが互いの継続的な関係を築いていくに違いない。

取材・文 P 20～21 / 前原政之、P 22～23 / 富松由紀、P 24～25 / 編集部、P 26～27 / 上阪徹

