リニューアル版
ラップニュース
VOL.96
2011.3.1
発行：ラップ東京有限会社
http://www.raptokyo.co.jp/
（無断転載厳禁）

◎ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。　バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「入力が面倒で…」

先日、地方にある有名な菓子店のチラシが新聞に入っていました。「期間限定、お取り寄せセット」とあり、お買い得価格なので購入することに。電話、ファックス、ネットから注文できるとのことなので、一番カンタン（と思われる）ネットから注文しました。ページはすぐに見つかり、注文していくと住所を入力する画面にいくのかと思ったら、「初めての方は会員登録してください」とのこと。もう、この時点でかなり面倒くさい気持ちになってきましたが、気を取り直し入力画面をクリック。住所、電話番号、メールアドレス、確認のために一回…。「あぁ。もう面倒」と思った私は結局ファックスで申し込みました。最初から、そうすればよかった…みなさん、そんな経験ありませんか？

ネットの時代になり、情報収集や買い物がオンライン上でできる現在。ネットで集客しているわけですから「お問合せ」や「予約」などオンライン上で行っていくことは当然のことですが、時折、とても複雑で入力する項目の多い「問い合わせフォーム」をみることがあります。

見積りなどの回答を求められる場合は、ある程度の情報がないと答えようがない、というジレンマもありますが「面倒くさい」という印象を与えないことのほうが重要だと思います。また、誰もが問い合わせフォームに入力できたり、買い物かごに商品をいれ、クリックでショッピングできるわけではありません。以前はパソコンに詳しい人、若い人の利用が目立っていたネットですが、現在はキーボードに不慣れ人、パソコン操作が詳しくない人、５０代、６０代、７０代の方でもインターネットを活用しています。そして、これからもそのような方が増えていく傾向にあると思います。そのような方のために、「いつでもお電話をください。」と、いったような案内をしていくことも必要なのではないでしょうか？

最近はどの会社にもホームページがあり、内容も充実したものがほとんどです。そのような会社は、当然ネットでの集客に力をいれていると思いますが、お客様との接点は「オンライン上」にこだわる必要は無いと思います。ネットの時代だからこそ、ダイレクトにお客様と話せるというチャンスを大事にしていきたいものです。

さて、メールの返信についてですが、当社の簡易的なアンケートによると、ユーザーは中一日で返事が来ないと遅い…と感じる方が多いようです。せっかちなユーザーもいますから、まだ半日しか経っていないのに「全然、返事が来ない」と思う人もいるかもしれません。もし、パソコンをいつも起動していない、メールのチェックをするスタッフがいないという場合は思い切って「問合せフォーム」を表示させずに体制が整ってから復活させてもいいと思います。

ネットを通じて出会ったお客様だからといってオンライン上ですべてを完結する必要はありません。お客様との接点を重要視するのであれば手段は何でもいいわけですから。

ご案内

ユーザーからのお問合せメールを見逃していませんか？

いつもパソコンを起動していない、
メールが届いているか確認するのが業務終了後になってしまう…

そんなお客様へ。
当社の「携帯お知らせメール」をご利用ください。
ホームページのお問合せからメールが届いたら携帯へ知らせます。
メールの内容全部を携帯へ送ることも可能。

詳しくは、ラップ東京
TEL：042-349-3535 までどうぞ！
※ご利用サーバーによっては設定できない場合があります。詳細はお問合せください。