

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp) から

## 「お客様ではないお客様の声」

当社のお客様であるA社様のホームページに一般のお客様から「ホームページの一部が間違っているのでは？」という内容のメールが届きました。当社のほうで確認したところ、確かに画像が間違っています。同じような画像が数点あり、そのうちのひとつが間違っていました。A社様にお詫びし、すぐに修正しました。

このホームページは、A社様の商品に対する思いがあり、生産地の紹介や商品の保存方法などお客様に役立つ情報を多く掲載しています。また、文章や写真に加え、動画を撮影して、おいしく召し上がっていただけるような情報の発信にも力をいれています。ご指摘いただいたお客様は、そんな情報をみているときにミスを見つけたのではないのでしょうか？ 通常は、スルーされる方が多いと思いますが、このように指摘していただいたということは、興味をもって読んでいただいていたのかな？と想像し、少々、うれしく思いました。

お客様の声は、商品やサービスを実際に購入した方が、自分の立場で評価をしたりコメントを残したりするものです。今回のお客様は、ホームページからの購入履歴はありませんから、お客様の声とは言えません。まだ、お客様ではないお客様からの声、だったのです。

また、お客様ではないお客様、それは見込み客です。会社の顧客は、1年に20〜30%程度、減少していくといわれています。そのため、新規顧客を常に探し出し獲得していく必要があります。そして、そのためには常に

見込み客を探し出していかなければなりません。

A社様の場合、お客様に役立つ情報へのアクセス数は多いですが、すべてが購入につながるわけではありません。お客様に美しく召し上がってもらうため、という思いをもってページを更新しています。長い道のりかもしれませんが、今回のような一件で、考え方は間違っていないと、改めて感じることができました。

福祉機器の販売、設置を行っているB社様も、器具の操作方法やトラブル発生時の解決の仕方などを自分で撮影し、動画をアップする準備をしています。既にいくつかの動画を撮影され拝見しましたが、何度も見直せるし、説明もはいつているので非常にわかりやすいです。当初は、うまく撮影できるか、動画の見せ方などを心配されているようでしたが、スタートしてみたら十分な内容でした。今後は購入を検討しているお客様のために役立つ情報をアップしていく、とのことでした。

お客様ではないお客様からは、悩み、困りごとを聞くことは難しいことですが、既存客から情報を得ることはできます。それをベースにすれば、手探りでスタートしたとしても、ヒントが見えてくるかもしれません。自社の業務が、お客様に役立つことをアピールしていくチャンスになると思います。

## ご案内

販促ツール作成します！

カレンダー



ノボリ、クリアファイル、  
付箋など



動画撮影、ドローンを使った  
空撮も承ります！

<お問合せ>  
TEL:042-349-3535

