

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

「お客様の声」

先日、あるリフォーム会社の経営者の方とお話をする機会があり、そのときの話題は「お客様の声」でした。

例えば、インターネット上では、さまざまな旅行の情報サイトがあります。温泉旅館、リゾートホテル、高級旅館などが詳しく紹介され、その場で空室検索や料金の確認などができます。あるサイトでは、それぞれの紹介ページの中に「お客様の評価」「お客様の声」といったコーナーが設けられて、過去に宿泊したお客様のコメントが掲載されているものがあります。そのリフォーム会社の経営者の方は「いまのユーザーはこのような過去のユーザーの声を非常に重視する傾向があります」とコメントされていました。自社のホームページで確かに「ウチの旅館は料理もおいしく、部屋もきれいです」と紹介しても印象が薄いのが実状です。ほんの数年前までは、宿泊する前にその旅館を知る術は、旅行会社に問合せたりパンフレットを見ることぐらいしかありませんでした。しかし、このようなサイトが増えつつあるいま、「お客様の声」を軽視するわけにはいきません。

リフォームという業種も、完成しているものを販売するのではなく、お客様の要望を聞いて、その家にあわせた施工を行うというサービスのため、過去の実績、お客様の声、評価などが非常に大切だと、経営者の方はおっしゃっていました。逆に立派な店舗や

大きな宣伝広告をしなくても、過去のお客様の紹介やネット上の口コミで人気店になる可能性も秘めているといえます。

インターネットが「当たり前」に活用される今となっては、お客様のいる程度の信頼や信用を得ることは可能だと思われれます。会社概要、案内図、などに加えて、過去の修理実績やおお客様の声などを掲載していくことは、他業種を参考にしてもいいのではないのでしょうか？

ぜひ、他業種の様々なサイトをご覧になって、自社の参考にされていくことをオススメします。

リペアナビ 自動車修理の情報サイト *repair-navi.com*

「リペアナビ」に届いたお客様の声をご紹介します！

20万円以上かかるといわれていた修理が掲載店に相談したところ5万円ほどで修理できました。ありがとうございました。

リサイクルパーツを使って修理して、大変満足しています。

過去のユーザーが修理工場に評価をつけてそれを公開して欲しい(当社にて仕組みを考案中です)

今回の「ラップニュース」の参考にしたサイト

<http://www.homepro.co.jp/>

<http://travel.rakuten.co.jp/>



編集者のひとり言

今年は暖かくて紅葉が遅れているとか、青い空に山々が染まっていく風景に感動しますね。近くでオススメの紅葉スポットといえば？私は日光かな...と思います。