

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

ネットのお客様は手ごわい？

ひと昔前までは、ホームページと言えば大手企業やコンピュータ会社ぐらいしか開設しておらず、またアクセスする人も関係者やパソコンに詳しい人ぐらいでした。いまとなつては、多くの会社がホームページを持ち、運営しています。テレビ、雑誌に次いでネット広告のシェアは拡大し続け、最近では検索サイトに表示する広告（オーバチュア・アドワーズなど）を多くの会社が利用しています。

そこまではいいのですが、実際にお客様からの問合せや来店があつたときに、ちょっととした問題が生じていることがあるようです。よく聞くのが「ネットの客は細かい」「ネットの客は注文が多い」「ネットの客はなかなか成約できない」などです。

そのお話を聞くと、「なるほど」と感じます。ネット上では、知りたい情報を簡単に検索して閲覧することが出来ます。その中には、いままで業界でしか知りえなかつた情報やユーザーの失敗談・成功談（いわゆる口コミ）などもあります。そのため、ネットのユーザーは、サービスを受けるにあたり、多くの知識や情報を持つていただけでなく、今までにない視点からいろいろな質問をしてきたりします。それが、さきほどの「ネットの客は・・・」と感ずる所以ではないでしょうか？

ネットがこのように普及するまでは、お客様といえば「昔からの常連さん」「近所の人」「知人や紹介」

その次に新規顧客ではなかつたでしょうか？つまり、今までのお客様はある程度自社を知っていたお客様である可能性が高かつたのです。

ネットのお客様は、たくさんの方の会社のホームページなどから自社を選び、問合せ、来店をしてくれた大切な見込み客です。しかし、このようなお客様は警戒心が強く、不安でいっぱいです。また、専門的な知識や情報を持つていない疑問点をぶつけてくるのです。対応には苦労があるかもしれないませんが、このようなお客様の傾向を分析して、それに応じた接客が必要だと思えます。そうしなければ、ホームページを運営することはもちろん、高いお金をかけて検索サイトの広告を出しても、無駄になりかねません。

ご案内

自動車関連業者の制作実績多数あり！

ホームページ作成（PC版・携帯版）

ホームページ運営アドバイス、

SEO対策

ドメイン取得からレンタルサーバーの手配、管理まで当社にお任せください！

デザイン、ページ展開のご提案から文章の作成まで承ります。

自動車修理の情報サイト repair-navi.com

リペアナビ

編集者のひとり言

花粉症のみなさん、またこの季節がやってきました。一緒にがんばって乗り切りましょう！私は1つ2500円のマスクを購入しました。これで準備万端!?