

「お客様の声」でバカ売れさせる ネット戦略

ピース

Table of Contents

Table of Contents

イントロダクション

はじめてお客様の声を獲得する

お客様の声収集プロセスの仕組化

最後の考察

インターネットビジネスにおいて誰もが絶対に否定できない1つの真実があります。

それは・・・

何らかの商品またはサービスを販売しているウェブサイトを訪れた人は、そこで何かを売り込まれると思っている！ということです。

そのウェブサイトのコピーがどのように書かれていようと、最終的には何かを売り込まれると認識しているのです。

言い換えれば、訪問者は最初から売り込まれないようにと身構えながらセールスレターを読んでいるということになります。

彼らがどれほどその商品またはサービスに対して関心を持っていたとしても、同じことです。

売り込まれる！

この真実は・・・

ウェブサイト上に掲載されたベネフィットなどの肯定的な事柄に対しても、漠然とした疑義を持つことに繋がります。

卓越したコピーライティング力をもってすれば、この障害を突破することも可能かもしれません。

しかし、インターネット初心者などのブランド力のないマーケターにとっては、高い障壁となるのも事実です。

残念なことに、コピーライティング力は国語力と同じで、短期間に習得することはできないからです。

では、どのようにすれば訪問者が持つ心の壁を突破することができるのでしょうか？

その前に、次のような経験をしたことがありますか？

あなたがマイカーを新しく買い換えるとき・・・たとえば、トヨタのクラウンを検討しているとします。

あなたはトヨタのディーラーへ向かい、実際にクラウンを見て、車体に触れ、座席に触れ、エンジンルームも確認します。そのとき、営業マンは流暢にクラウンの素晴らしさを説明してくるでしょう。

あなたは営業マンの言葉をすべて鵜呑みにすることなく、パンフレットをもらって自宅に帰り、じっくりと読み込むことでしょう。

自分ではクラウンに関心があるのですが、営業マンの説明を“売るため”だと感じているからです。

次の日、会社の信頼できる同僚がクラウンに買い換えたばかりだということを聞き、彼に自分もクラウンに買い換えようと考えていることを伝えます。

すると、その同僚は自分のクラウンを見せながら、まるでディーラーの営業マンのように説明をしてくれます。

でも・・・

あなたはまったく“売り込まれる”という警戒心を持っていないため、素直に聞き入れることができます。

たとえば、その営業マンと同僚がまったく同じ説明をしたとしても・・・

営業マンではなく同僚の説明を信じるものなのです。

違いますか？

販売当事者ではなく第三者、それも実際にその商品またはサービスを購入した人の体験談や意見ほど説得力のあるものではありません。

最強です！

これをソーシャルプルーフと呼びます。

日本語にすれば“社会的証明”となります。

これは強力です！

だからこそ、販売当事者は購入者からの意見（一般的には“お客様の声”と呼ばれる）を収集するのです。それをウェブサイト上に掲載することで、最強の助っ人を手に入れることができます。

あなたがインターネットビジネス初心者であったとしても、あなたのウェブサイトが素人丸出しであったとしても、卓越した真実味のあるお客様の声を掲載することができれば、あなたのコンバージョンレートは確実に上昇します。

一方、あなたが既に業界で信頼されている立場にあったとしても、お客様の声をウェブページに掲載することで、さらなる売上を実現することが可

能となります。

本書では、お客様の声をあなたのマーケティング活動の味方にする秘訣をシェアします。

では、飛ばしてゆきましょう！

はじめてお客様の声を獲得する

お客様の声を持つパワーを理解されたことと思いますが、まだインターネットビジネスをスタートしたばかりのマーケターにとっては高い障壁が待ち受けています。

あなたが既に消費者から高い信頼を得ている大物マーケターならお客様の声は自然に集まってくるかもしれませんが、まだ購入者の少ない初心者にとってはとても大変なことなのです。

ちょっと思い出してください・・・

はじめてオリジナル商品をリリースしたとき、あなたはどのような不安を持っていましたか？

多くの人は、自分の商品を購入してくれる人などいるのだろうか・・・と不安にかられます。

商品をマーケットにリリースするだけでも拒絶される不安を持っているのに、その商品に対して好意的な意見を集めるなんて・・・どんなに大きな不安となってしまうのでしょうか？

さらに言えば、まだ一人の購入者もない超初心者にお客様の声など集められるのでしょうか？

このセクションでは、まだ一人の購入者もない超初心者でもお客様の声を収集することのできる簡単な方法をシェアします。

まず、お客様の声ではなく“フィードバック”を集めるという意識に切り

替えてください。

言い換えれば、あなたの商品またはサービスに対する意見や感想を収集するということです。

たとえば、あなたがリスト構築をテーマにしたeBookを開発し、販売の準備をしているとします。

次のステップでお客様の声を獲得することができます：

1. あなたが狙いを定めたニッチマーケットで既に活躍している著名なマーケターをリストアップします。
2. 彼らのメルマガを購読します。
3. 彼らのメルマガを読んで、ためになった事柄を好意的かつ具体的に表現した感想をメルマガ発行者に送ります。
4. 返事をくれたメルマガ発行者に対して、あなたの eBook に対するフィードバックをいただけるか問い合わせをします。

(もちろん、フィードバックをいただける場合には eBook を無料提供する旨を伝えます。)

5. もしあなたの eBook に対するフィードバックが否定的なものであれば、速やかに改善します。

6. もしあなたの eBook に対するフィードバックが好意的なものであれば、あなたのウェブサイトに掲載することを許可していただくようお願いいたします。

このステップに従って進めば、あなたのニッチにおける有名人を味方に付けることができます。

正直、すべての人があなたの問い合わせに対して返事を返してくれることはありません。

しかし、数人でも反応してくれれば儲けものです。

では、実際に彼らに送るメールのサンプルを掲載しておきます。このサンプルは自由にテンプレートとしてご利用ください。

サンプル1

〇〇様

突然メールをお送りする非礼をお許してください。

わたしは□□という者で、この業界で〇〇様のように活躍することを夢見て日々研鑽を続けています。

そして、〇〇様のメルマガは、わたしにとって成功への水先案内人のような存在です。

毎日欠かさず〇〇様のメルマガを読ませていただいております、毎回多くの気づきをいただいております。

さて、〇月〇日発行のメルマガの中に～

(ためになった事柄を具体的に記載してください。)

このアドバイスをわたしなりに消化して今からチャレンジしたいとワクワクしています。

いつもためになる情報をありがとうございます。

□□

サンプル1

次は、実際にあなたの商品のフィードバックを求めるサンプルです。

サンプル2

〇〇様、

□□です。

先日はわたしのつたない便りにお返事をくださり、本当にありがとうございました。

〇〇様のように活躍されている方にメールを送ることは、わたしにとって一大決心でした。

それが、お返事までいただくことができ、感激しています。

〇〇様はビジネスパーソンとしてだけではなく人間としてもきっと素晴らしい方だと確信しました。

これからも〇〇様を目標として成功を勝ち取りたいと思います。

私事で恐縮ですが、〇〇様のメルマガで学んだ事柄を基に新しい商品を開発しました。

もしご迷惑でなければ、ぜひ〇〇様にわたしの eBook を読んでいただきアドバイスをいただけたらと、図々しくも夢見ています。

よろしかったら eBook をお贈りする許可をいただければ幸いです。

よろしく願いいたします。

□□

サンプル2

最後は、実際に彼らから寄せられたフィードバックをあなたのウェブページに掲載する許可を得るメールのサンプルです。

サンプル3

〇〇様、

□□です。

今回は、わたしの図々しいお願いをお聞き届けいただき、本当にありがとうございました。

いただきましたアドバイスは有料商品並みの濃さで、感激しております。

さて、〇〇様からいただきましたアドバイスとフィードバックをわたしのウェブサイト上に掲載することができれば、必ずやより多くの人に関心を持っていただけると確信しております。

特に～

(いただいたアドバイスの中で有益なものを具体的に掲載してください。)

このポイントは、開発者のわたしにとっても新しい視点でした。きっと多くの人に関心を示すと思います。

ぜひ〇〇様の許可をいただきたく、お願いいたします。

ありがとうございました。

□□

サンプル3

サンプル3のメールを送信すれば、新たにお客様の声を書いてくれる人も現れるでしょう。

そうでなくても、著名人の声はあなたの商品またはサービス販売の大きな助けとなります。

言い換えれば、彼らのブランドに相乗りすることができるということです。

ここでシェアした方法だけではなく、著名人に手助けを申し出て親しくなる方法もあります。

あなたの得意分野で彼らの助けとなるものがあれば、ぜひ彼らにアプローチしてみてください。

ただし、必ず彼らのメルマガを購読し、彼らのことを理解してから申し出ることが重要です。

相手がどれほど大物であっても躊躇する必要はありません。だめもとで、まずはコンタクトしてみましよう。

前のセクションでは超初心者が最初のお客様の声を獲得する方法をシェアしました。

このセクションでは、いかにお客様の声収集プロセスを仕組化することができるかをシェアします。

ここで重要な視点を押させておきましょう：

1. 常にお客様の声を求める
2. 簡単にお客様の声を投稿できる環境を整えてお客様の負担を最小化する

まず、“常にお客様の声を求める”とはどのようなことなのでしょう？

リスト構築を思い浮かべてください。

インターネットビジネスを遂行しているあなたは、常にリスト構築を求めているはずです。

あなたはメルマガ購読者を増やすために何をしていますか？

お客様の声を収集することもリスト構築と同じことなのです。常にお客様の声を投稿していただくよう呼びかけることが大切です。

たとえば：

┆電子メール署名欄

┆ブログ

┆ソーシャルメディア

┆商品のサンキューページ

┆メルマガ

┆リストは続く

言い換えれば、思いつくあらゆる場所でお客様の声を求めるということです。

次に、“簡単にお客様の声を投稿できる環境を整えてお客様の負担を最小化する”にはどのようにしたら良いのでしょうか？

ベストな方法は、お客様があなたに対してお客様の声を投稿するプロセスを自動化することです。

インターネットではお客様の声を投稿するためのシステムを見つけることができます。

スタンドアロンで動作するシステムや WordPress ブログをプラットフォームとして利用するプラグインなどがあります。

このようなシステムを利用することで、あなたのお客様はあれこれ悩まずにフォームの順番に従って情報を入力して送信ボタンを押すだけでプロセスを終了することができます。

もちろん、電子メールでお客様の声を送信していただくこともできますが、それは白いキャンパスにゼロから絵を描くのと同じことになります。

よほどお客様の声を書くことに慣れていなければ、途中で挫折することでしょう。

お客様は、少しでも負担や抵抗を感じれば、お客様の声をあなたへ送信することを中断してしまいます。

だからこそ、少しでも彼らの負担を取り除く仕組化が必要なのです。

誰しも文字を書くことが得意ではないことを忘れないでください。

また、テキストでお客様の声を投稿することには抵抗感があっても、音声やビデオなら投稿しても良いと考えている人もいます。

もしあなたがセミナーなどを開催したなら、最後にビデオの前でセミナーの感想を述べてもらうことでお客様の声を獲得することができます。

彼らはテキストでセミナーの感想を書くことは面倒だと感じて、ビデオの前で話すことには抵抗を感じないでしょう。

顔をさらすことに抵抗感がある人は、音声だけなら受け入れてくれるかも

しれません。

テキストだけではなくオーディオやビデオの媒体も選択肢として考えてください。

オーディオでのお客様の声サンプル：

ここまで読み進んだあなたは、お客様の声を持つ強力なパワーを理解されたことでしょう。

これからはリスト構築同様に、お客様の声収集にも重点を置いて活動してください。

さて、読む者に影響を与えるお客様の声を集めるには“問いかけ”が重要になります。

お客様からいただいたお客様の声は編集することができませんので、いかにあなたの意図したお客様の声を獲得するかは、あなたの問いかけにかかっています。

漠然とお客様の声を求めるのではなく、目的別にお客様の声を求めてください。

たとえば、あなたのビジネスのサポート体制に対するお客様の声を集めようとするなら・・・

“弊社のサポート体制はいかがでしょう？満足していただけるレベル
でしょうか？もしわたしたちのサポート体制に満足されたなら、ぜひあなた
のご感想をお寄せください。あなたからの声はわたしたちの励みです。
”

このような問いかけをすれば、ピンポイントでサポートに対するお客様の
声を獲得することができます。

お客様の声は、商品またはサービスに対してだけというものではありません。

次のサンプルは、**brainers** が主宰する会員制倶楽部を退会し、後日再入会
した人のお客様の声です。

このように、さまざまな分野のお客様の声を求めることができます。

特に、サポート体制に対するお客様の声は比較的簡単に獲得できます。実際にサポートをしてお客様に喜んでいただけた場合には、即座にサポートの感想をお願いしてみましよう。大概書いてくれると思います。

あなたの売上に直結する商品またはサービスに関するお客様の声だけではなく、あなたの売上が間接的に引き上げるサポート体制などのお客様の声も求めてゆきましょう。

最後に1つアドバイスをシェアします。

お客様の声は、量より質が大切です。良質なお客様の声を集めれば集めるほど、その効果は飛躍的に上昇します。

まずは実行あるのみです。

あなたの成功を確信します！