

「ことのは塾」オンライン勉強会



『お客さまの声』の 上手な描き方

開場 13:30 開演 14:00

商品にかけた“想い”を
「言葉」にするお手伝いをしています。



“想い”を伝えるマーケティング

「ことのは塾」

<https://kotonoha-juku.co.jp/>

◆ 講演 / 社員研修 / お客様インタビュー / アイデア出し会議



ツチヤ農園様 ホームページ
(<https://apple-tsuchiya.com/>)



マリンスルーム音楽教室様 HP
(<https://marins-room.com/>)



時ノ舞/木組みの家様 HP
(<https://shimizu-arc.jp/>)



カワムラ進学教室様 HP
(<https://kawamura-juku.net/>)



ポピンス英語教室様三ツ折パンフレット
(<https://poppins923.com/>)



カネトウ三浦園様 ショップカード
(<https://tea-miuraen.jp/>)



カネトウ三浦園様 お茶パッケージ
(<https://tea-miuraen.jp/>)



きものじまいで
お困りではありませんか?
着付けのおおし様 チラシ
(<https://kimono-jimai.com/>)

◆ ホームページ / パンフレット / チラシ などの“制作”もやっています。

◆ 山梨 栄司（やまなし えいじ）



「ことの塾」代表

- “大工”の家に生まれました。
次男の自分にできることは何か？と考え、マーケティングの道へ
- 都内のマーケティング会社に入った後、やはり自分は
小さな会社・小さなお店のためのマーケティングをしたいと
あらためて気づき、独立。
- HPやチラシに載せる“言葉”を改善することなら、追加コストは
かからないと考え「ことの塾」を立ち上げ、今年「20年目」に入りました。

本日のテーマ

『お客さまの声』の 描き方





うちの〇〇はいいモノです。

あそこの〇〇はいいモノでしたよ。

どちらの言葉を信用しますか？





いいスポーツジムです。また行きたいです。

60歳以上の女性でも歓迎してくれるスポーツジムを探していました。

同い年くらいの会員さんも多くて、だからなのかスタッフの皆さんもシニアの私にやさしく教えてくれました。

いいスポーツジムです。また行きたいです。



どちらの言葉に惹かれますか？

“良い「お客様の声」”とは？ ①

After より
Before



“良い「お客様の声」”とは？ ②

感想 より 具体例



“良い「お客様の声」”とは？ ③

短文 より 長文



そんなうまく答えてくれないよ・・・。



大切なのは“聞き方”



“良い「お客様の声」の聞き方” ①



“回答例”を見せる

そんな風に答えればいいのね



弁慶丸 (<https://benkeimaru.com/>) さんの場合

■こんなに美味しいお魚は、太平洋では中々お目に掛かれないな、日本海はやっぱり凄いな!

おはようございます!昨日、待ちに待ったお魚さん達が無事到着しました!早速実家に持って行きました。母は高知出身でお魚にはかなりうるさいのです。兄も釣りが好きで、毎週釣りに出かけてます。漁船に乗せてもらったり、島に釣りに出かけたたりしてます。この強豪を納得させるお魚は中々ありません。さすが目利きの母は魚を見るなり、「素晴らしい!」と大絶賛!!!!母は「白いか」を見るなり、こんなイカは普通は手に入らないとご満悦。まずはお刺身に、二人でつまみ食い……………醤油を付けずに味見をした母……母は感動のあまり興奮して、いくつも、いくつも食べてしまいました。ヒラメ、鯛、はたはた、のどくろ、貝……全ての魚に「白いか」と同じリアクションを繰り返しておりました。そんな中、兄が帰宅。自身満々の私は、母と捌いたお魚を兄に出しました。兄は出されたお刺身を眺め、最初にイカを口に入れてモグモグ、暫くの沈黙……貝、ハタハタ、のどくろ

私は早く感想が聞きたく、美味しいでしょう、美味しいでしょう、と隣で騒いでいると……………

兄「こんなに美味しいお魚は、太平洋では中々お目に掛かれないな、日本海はやっぱり凄いな!」

兄「日本海の海はこちらの海とは比べ物にならない位に荒く、そんな環境で一人で漁に出るなんて、命がいくつあっても足りない位だよ!本当に素晴らしい!」辛口の母と兄が大絶賛のお魚様達でした(^-^)弁慶丸様のお魚を食べると他のお魚を食べれなくなります。分けて頂きました貴重なお魚さん、これが本物のお魚なんだと、

これが正しい食べ物なんだと分かりました。弁慶丸さんに初めての注文をして分かった事は、私も気持ちは弁慶丸に乗っていました。お一人で真っ暗な海に漁に出るなんて、、私も漁の時間になると、緊張しました。不思議な体験でした。弁慶丸さんのお魚を購入するひとのほとんどは、少なからず同じ気持ちだと思います。

河西さま、本当に、本当に、ありがとう御座いましたm(._.)m命をかけて、漁に出て下さり、本当に、本当に、ありがとう御座いました。素晴らしいご縁と素晴らしい海からの恵みを分けて下さり、感謝の気持ちでいっぱいです。また、注文します。どうぞ宜しくお願い申し上げますm(._.)mありがとうございました!

神奈川県 上田 みゆきさま



“良い「お客様の声」の聞き方” ②



具体的な“質問”をする & “回答例”を載せる

質問例 ①

“購入理由”を聞く





Q.どうしてこの商品をお求めになられたのですか？

『眠れなくて、疲れが取れなかったので』

『彼の誕生日プレゼントに使いました』

『すぐに欲しかったので、こちらの店を利用しました』

質問例 ②

“決め手”を聞く





1) 『他に迷った商品（お店）はありますか？
もしあればその商品名（店名）を教えてください』

2) 『それらの中から、この商品（お店）に決めた
”決め手”は何でしたか？』



【回答例】：関西旅行の宿泊先を「京都〇〇ホテル」に決めた

- 1) 『大阪の繁華街にあるホテルや、
奈良の旅館、宿坊なども候補に
入っていました』
- 2) 『夜、静かに散策できるコースがあったのと、
京野菜のフルコースが食べたかったので』



質問例 ③



“比較”してもらおう

【回答例】

Q.これまで使ったことのあるサプリメントと比べて、ココがいいなと思った点はどこですか？

A. 粒が小さくて飲みやすかったです。
いつもはノドにつっかえてしまうこともあったので。



質問例 ④

“誤解していたこと”
を聞く



Q.実際に商品を使った時、

予想以上に良かったな

(イメージと違っていたな)

と思われたところがありますか?』

ポジティブにも
ネガティブにも聞ける

【回答例】

A. ネイティブの先生だということで、日本語が通じないと思っていました。

でも、日本語ペラペラの先生でしたので、レッスン以外の時間は日本語でいろいろと聞けて、すぐに仲良くなれました。

質問例 ⑤

“誰”が一番、喜んで
くれましたか？

Afterを聞く質問

【回答例】

『 今年、70歳になるおじいちゃんが一番、喜んでいました。
水着で入れるプールがあったおかげで、孫と一緒にプールに
入れたことが嬉しかったようです 』

『 5歳と3歳の兄弟がとても喜んでいました。
一番はやはり夕食のバイキング。部屋に帰ってから
バイキングで取った料理の絵を描いていましたよ 』

『 ここのお風呂に一度入ってみたいと私が選んだホテル
だったので、私です 』

実践の時間



「お客さまの声」の
① 質問 と ② 回答例
を書いてみよう!