

株式会社ピーシー・ブレイン 047-311-6677

## ☆今月のメニュー

### □活用講座

反応の得られるコンテンツ

- コンテンツとは
- コンテンツで「信頼感」を演出する
- 「お客様の声」
- お客様の声を活かすために
- お客様の声はどんどん追加しよう

### 「人」をアピールする

ホームページは、ともするとキレイに見せたいものですが、その中に「人の気配」を感じられるようにした方がよいということです。

具体的には、

・どんな「人」が働いている、どのような雰囲気のか  
 ・実際に商品やサービスを購入した「人」はどんな感想を持っているのか  
 ・社長はどんな考えを持っている「人」なのか

などが伝わるコンテンツを、意識的に掲載してゆくのです。

実際のページの内容としては、「事例」「施工例」「加工例」は、商品・サービスの具体例になります。「お客様の声」は、あなたの会社にお金を払ってくれた人の貴重な「生の声」「意見」なのです。

こうしたコンテンツは、見込み客が必ずアクセスするページで、また掲載する事例は、多ければ多いほど効果があります。

これまで事例を集めていなかった、という場合でも、過去に取引のあったお客様の中で、今も良い関係が続いている方をお願いして、できるだけたくさん事例を集めると良いでしょう。

こんにちは、ピーシー・ブレインの高山です。

ホームページの活用方法を中心とした「WEBマーケティングのヒント」というタイトルで、お役に立つ情報をお届けいたします。



## コンテンツとは

今回は、ホームページの中身である「コンテンツ」に焦点をあてます。

「コンテンツ」という言葉は、もともとは中身・内容という意味です。このことからホームページに関連して使われるときには、文字・写真・動画・資料などページを構成する素材とページそのものを指します。

ホームページはコンテンツの集合体でできているのです。

### ◆コンテンツに関する悩み

ホームページを最初にするときにもっとも頭を悩ます人が多いのがこのコンテンツを揃える事です。ホームページ制作者から「早くコンテンツを出してください！」とあおられた方も多いのではないのでしょうか。

ホームページを作った後も、内容を充実させてゆこうと考える時には、コンテンツとして何を掲載しようかと頭を悩ませることも多いのです。

このようにコンテンツは、ホームページではとても重要な役割をもっています。見せ方や内容によって、ホームページの反応がまるで変わってしまうのも事実です。

オフラインの営業現場やお店であればスムーズに商談が進むのに、ホームページからは問合せがまるでない・・・というようなことも起こってくるわけです。

## コンテンツで「信頼感」を演出する

一般に販売・営業の現場と、ホームページにアクセスしているお客様の感情には大きな違いがあるのです。

それは「不安」という感情です。

例えば、店頭であれば、実際に現物を見たり触ったりして商品を確認することができますし、店や会社、店員などの様子もだいたい分かります。

不安に感じる事があっても、その場で確認することができるので、たいしては時間をかけずその不安は解消されてしまします。

ところがホームページの場合はどうでしょうか？

商品を手取ることもできませんので、文字や画像による情報を頼りに判断しなければなりません。

そもそも、それを提供・販売している会社が存在するのかわかめめる事も難しかったりします。

という状況ですからお客さんは、自分が期待している商品・サービスが本当に手入るのか、それで自分の問題が解決するのかどうか、とても不安に感じているのです。

ホームページでは、まずはこの「不安」を取り除いてあげることが必要なのです。

胡散臭さを感じさせるようなホームページや、詳しい説明もなくカタログをそのままコピーしたものが載っているようなホームページを信頼することができますか？

ですから、ホームページづくりで心がける必要があるのは、商品カタログやサービス案内だけではなく、

「アクセスしている人の信頼感を得るためのコンテンツ」

を増やすことなのです。

## 「お客様の声」の活用する

では、不安を解消し信頼感を得るためには、どのようなことが有効でしょうか？ それには、安心だという情報を提供する必要

がありますが、その発信者が誰であるかがポイントになります。残念なことに販売者や提供者自ら「安心です」訴えても、本当

かよ？という疑いの気持が大きく残ります。そこで、第三者の評価である「お客様の声」が重要になってくるのです。



株式会社ピーシー・ブレイン

〒270-2253  
千葉県松戸市日暮 1-2-6  
勝どきビル3F

電話番号  
047-311-6677

Fax  
047-311-6678

E-mail  
info@pcbrain.co.jp

営業時間:  
9:00～17:30

地域で一番ネットを使った商売に  
詳しいコンサルティング企業

- Web マーケティングコンサル
- ネット集客支援
- ホームページ制作
- SEO リニューアル
- WEB システム開発



当社 Web サイト  
URL:  
http://www.pcbrain.co.jp  
http://www.webquick.jp



## お客様の声を活かすために

「お客様の声」は、「第三者の評価」として、購入や利用の参考情報として大きな役割を果たすことは、「レビュー」情報を掲載するホームページが最近多いことから実感できるかと思えます。  
この「お客様の声」というコンテンツを利用するにあたっては、ちょっとしたポイントがあります。  
声としての情報・メッセージに加えて、次のような情報を追加することで、より信憑性・信頼感を増すことができます。

- ✓ **お客様の実名**
- ✓ **お客様の顔写真**
- ✓ **お客様のコメント**

これらを併せて掲載することで、掲載数は多ければ多いほど、効果的です。  
自分と同じように感じている人がすでにお客さんとして存在すればかなりの安心材料になるのです。

ポイントはいかに現実味を感じてもらえるかということです。

実際には実名や顔写真を公開することに抵抗を持っている方もいますので、無理強いするということではなく可能な範囲でたくさん掲載することを目指しましょう。

## お客様の声はどんどん追加しましょう

お客様の声をどんどん集めてホームページのコンテンツとして追加してゆきましょう。  
しかし、「お客様の声」を掲載することが大切だと分かっても、  
✓ 更新するのが面倒くさい  
✓ 更新したいけど、忙しくて時間を取れない  
✓ 更新の仕方が分からない

という理由でほったらかしにされているホームページが多く、とてももったいないことです。

この状態が続いている限りせっかくのホームページも、宝の持ち腐れです。

自分たちでできないのであれば業者の更新サービスを利用するなど費用をかけてでもこの「お客様の声」は作成するようにしてください。

ホームページの反応は確実に良くなります。

## お客様の声を集め方

最後に、お客様の声を集める際のちょっとしたポイントについて説明します。  
似たようなものとしてアンケートを想像する人もいますが、アンケートとは目的が違います。

お客様の声は、見る人にいかに安心してもらえるか、という点にフォーカスしますので、アンケートとは異なり「悪いことは聞かない」ようにして、購入・利用してみて良かったと思える事を聞くようにします。

「スタッフのモチベーションアップになるので、良かった点を教えてください」と聞いてみるのも一つの方法です。

またお願いをする方が、書くこと自体が面倒、手間を掛けたくない、ということであれば、こちらで書いたものをお客さんに承認してもらうというスタイルでも OK です。

そうして集めたお客様の声をホームページ掲載する際には、

- ・なるべく本名で
- ・できれば写真付きで
- ・手書きや、日付が入っているとよりそれらしい

ということもポイントになります。

また最近では、文字や写真だけでなく、動画を利用したインタビュー形式で掲載する方法もあります。テ

レビ通販などで見かける、あのスタイルですね。

そして最も重要なこと。それは、お客様の声、事例は、

「質よりも量を重視」

とくに最初の段階は、一つ一つのコンテンツにこだわるよりも、数を集めることを優先したほうが良いでしょう

今回の情報をぜひ参考にして、ホームページのコンテンツを充実してみてください。

ニュースレターを読んだ感想、取り上げて欲しいテーマ、相談など、ぜひご意見をお聞かせ下さい！  
→ FAX:047-311-6678 / 電子メール: info@pcbrain.co.jp

### 株式会社ピーシー・ブレイン

発行責任者: 高山卓巳  
〒270-2253 千葉県松戸市日暮1-2-6 勝どきビル3F

TEL: 047-311-6677 FAX: 047-311-6678 Email: info@pcbrain.co.jp

