

株式会社ピーシー・ブレイン お問い合わせ電話番号:047-311-6677

☆今月のメニュー

■そのうち客のリストを活用してみましょ！

- そのうち客の特徴
- そのうち客の育て方
- そのうち客向け情報発信

■サポートトピック

- スマホでメールの送受信
- 動画コンテンツの掲載に注意！お勧めはYouTube埋め込み

■スタッフのツイート

広告での集客は、コスト回収を意識して

競合が少ない時期は、検索連動広告を利用して緊急性の高いキーワード・コピーを使うことで、今すぐ客を集めやすい時期がありました。

しかし今ではネット利用者が広告慣れしてしまっていることもあり、広告の反応が鈍くなった上に競合も増えて掲載費用も高くなっています。

メールアドレスを集めるだけでも1件1万円、受注を得るのに数万円以上かかることも珍しくありません。

それでもリピート性のある商材であればLTVを下回らなければ、費用を回収できます。

ところが、最近ではブランドスイッチのハードルが下がり、LTVも下がっています。

こうなると感覚ではなく、LTVと費用をしっかりと把握しておかないと広告費用の垂れ流しになってしまいます。

こんにちは、ピーシー・ブレインの高山です。  
台風15号は、千葉県内に大きな爪痕を残してしまいました。幸い自宅の被害はありませんでした、近くの街路樹は7本ほど倒れて伐採されていました。さて、今回はホームページ集客について見込みリストをテーマにお届けします。

そのうち客のリストを活用してみましょ！

ホームページでの集客を、右図のような営業プロセスと捉えていないでしょうか？

問合せや見積依頼してきた人は、見込み客となりますが、その人たちが購入・成約しなかった場合にはどういう扱いにしているのでしょうか？

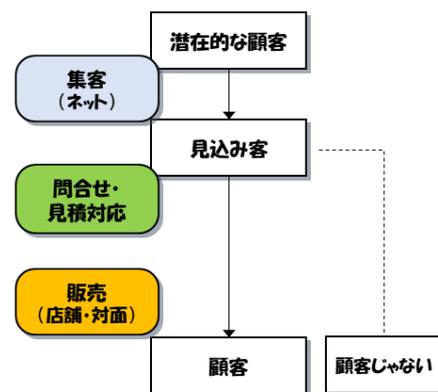


図1 短命の見込み客

▼顧客じゃない人・・・見込み客！？

見込み客とは文字通り本来顧客になる「見込み」のある人たちで、いますぐ買いたいと思っている「今すぐ客」と今ではないがいずれ購入する「そのうち客」の2通りに分かります。

「顧客じゃない人」として放置してしまうのはとてももったいないことです！

▼そのうち客の特徴

そのうち客が、購入を決めていない、決められないのには理由があります。その多くが「不安」から来るものです。

- ✓ 情報が少なく、まだ判断できない
- ✓ もっと知りたい、勉強したい。
- ✓ 騙されていないか（この人たちは信用できるのか）
- ✓ この金額は妥当なのか
- ✓ 本当に必要なのか

もし、このような状態のまま、そのうち客に販売（営業）しても、購入しないでしょうし、無理矢理売ればクレームになってしまいます。

逆に、この不安を解消して信頼関係が築くサイクルを回すことができれば、いずれは今すぐ客になります（図2）。

ただタイミングも関係し時間がかかることも多いので、見込み客を育てる感覚でじっくりと接してゆきましょう。

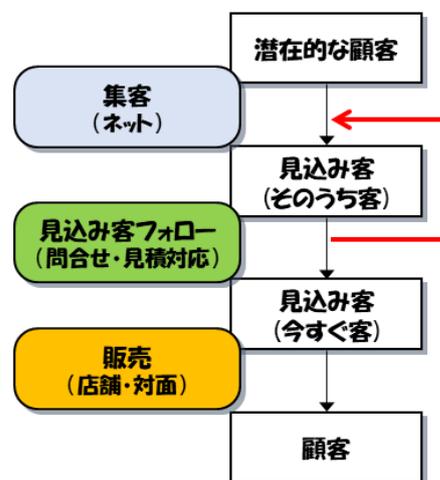


図2 そのうち客をフォローして今すぐ客へ

「そのうち客」を今すぐ客に育てていくにはどうしたら良いでしょうか？

### ▼そのうち客を育てるための情報発信

そのうち客は情報を求めています。それは必ずしも商品やサービスの情報だけではありません。

どんな人でもプロの話は聞きたいと思っています。美容、健康、住居、お金、法律などそれぞれの分野の専門家のアドバイスは聞きたいのです。

聞いて「へえ〜」「なるほど」と思うような情報はもちろん、誰もがおちいりやすい落とし穴を避けるための情報などは「いまのうちに聞けて良かった！」と感じてもらえるととても有用な情報です。

このようなそのうち客にとって「役に立つ」と思ってもらえる情報を提供してゆけば、信頼関係も深まってゆきます。先生と生徒との関係をイメージしてもらって良いです。



### ▼繰り返し接触するために役に立つ情報発信を

信頼関係を深めるには、やはり接触頻度が重要になってきます。実際に対面・対話しなくても、文章を通してのコミュニケーションでも問題ありません。

そのため必要なツールが、ネットにはいろいろあります。

#### ・メール（メルマガ、メール配信）

開封率が下がっているとは言っても、まだまだメールは有効な手段です。

メルマガを発行するだけでなく、**ステップメール**（メール講座）の形で伝えるのは効果があります。

文字情報だけでなく、動画や音声を組み合わせた講座の形で情報を届けるのも良いでしょう。

#### ・SNSグループの利用

公式 LINE や Facebook グループを利用して、発信だけでなく双方向のコミュニケーションを取ることができると信頼関係はぐっと高まります。

#### ・チャットボットの利用

さらに、SNS とチャットボットを組み合わせることで、より効率よく効果的なコミュニケーションを実現することもできます。メールに比べると圧倒的に到達率が高く、今だったら効果が高いです。

#### ・勉強会開催、冊子配布など

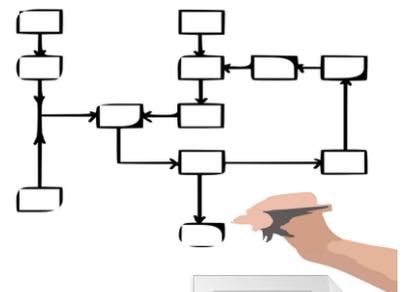
コストが合うのであれば、小冊子などを配布する、勉強会を開催するという方法ももちろん有効です。



### ▼フォローのシナリオ作りをしてみましょう

どのような情報をどういうタイミングで見込み客（そのうち客）に提供してゆくのが効果的なのかについては、これまでの自社の営業プロセスなどを参考して実際に組み立ててみましょう。

そこで組み立てたものは、ステップメールのシナリオや、ミニ講座の構成としてそのまま利用することもできます。



### ▼そのうち客が埋もれていませんか？

さあ、ホームページを使って問合せ、見積、無料相談などいろいろな方法で集めたリストがあると思いますが、そのタイミングで購入にならなかったことで、そのまま眠っているリストはないでしょうか？



## サポートピックアップ ～ スマホでメール送受信、動画掲載

### ▼スマホでもメールを受送信したい

当社にお問い合わせをいただく中でも多いのが、スマホでメールを送受信したいというものです。一番手っ取り早いのは、スマホで利用しているメールアドレスに転送してしまう方法です。

出かけている間の最新のメールが確認できれば OK であれば、もっとも手軽。ただし、スマホ用メールではフィルタリング設定がされているケースが多いので、転送したメールが受信できないようになっていることもあります。こうなると、エラーメールが差出人に送られてしまうこともあるので注意しましょう。

#### ☞ 送信・返信もしたい

さらに、受信だけでなく返信もしたい、という場合はやっぱりアプリの力を借りることになります。「myMail」というアプリは、多くの場合でメールアドレスとパスワードだけで自動設定してくれるのでカンタンに利用できます。

なお、社内での利用よりも外出先、出先での利用が多いという場合は、本当はクラウド版のメールサービスをメインで使う方が良いです。Gmail アカウントを取得して、そこで全ての送受信を行うように設定すれば、いままでのメールアドレスをそのまま利用することもできます。

なお、いずれの方法でも、実際に利用する場合は、社内セキュリティルールに従ってください。



図3 メールアプリ「myMail」

### ▼動画のサイト掲載には注意を！

スマホで動画をカンタンに撮影できるようになっていることもあり、ホームページのコンテンツとして動画を掲載するケースも増えてきています。

また、ホームページを収容しているサーバーの容量も大きくなってきていて動画などサイズの大きなものも配置できるようになっています。動画のアップロード自体もいまはカンタンです。

ただ、ホームページと同じサーバーにアップロードして利用する場合にはちょっと注意が必要です。

動画は画像などに比べても圧倒的にサイズが大きいため一度再生すると、大きな転送量になります。この転送量についてはレンタルサーバー側で上限を設定しているケースがあるため、多くの人が動画再生すると、あっという間に上限値に達して通信が制限されてしまうことがあります。

こうなってしまうと、動画だけでなくホームページそのものへのアクセスができなくなってしまう（図4 エラー表示例）。

会員サービスのような動画の再生を特定の人に制限するのでなければ、YouTube を利用してその動画を埋め込むようにする方式をお勧めしています。（図5 WordPressでの例）

YouTube はいろいろな環境に合わせた最適な再生方法を提供しているだけでなく、YouTube 自体が集客のチャンネルとなっていますので、活用しない手はありません。

各プランにおける転送量	
70GB/日	90GB/日

#### Service Temporarily Unavailable

The server is temporarily unable to service your request due to maintenance downtime or capacity problems. Please try again later.

図4 転送量オーバーのエラー表示例



図5 YouTube 動画の埋め込み(WordPress)

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

電話番号  
047-311-6677

Fax  
047-311-6678

E-mail  
info@pcbrain.co.jp

受付時間  
9:00 ~ 17:45

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

- ネット集客支援
- ホームページ制作サービス
- ホームページ運用管理
- SEO 施策サービス
- 問合せが増える動画制作
- WEB システム開発

当社 Web サイト:  
<https://www.pcbrain.co.jp>



スタッフのツイート

【藤井】

全国チェーンの英国風パブ「HUB」に初めて行ってまいりました。  
カウンターでドリンクとおつまみを注文して都度支払いのキャッシュ・オン・  
デリバリー方式。

ひとりで気楽に自分のペースで飲んでサッと店を出たい私にピッタリです。  
「び、ビールワン…パイント…？」と慣れない単位に戸惑いつつ、ビールと  
フィッシュアンドチップスで華麗にキメて帰ろうとしたら楽しくなってしまう

その後何回かカウンターと席を往復することになりました…。  
店員さんにすすめられて軽率にポイントカードも作ってしまったので、しばらく  
チョイ飲み(?)の定番は HUB になりそうです。

【瀬川】

先日、我が家の愛犬チャチャマルをドッグランに連れて行きました。  
他の犬と触れ合う和やかなシーンが見られるのかと思いきや、他の犬が怖いの  
か逃げまくって、僕の足元にきて抱っこをせがんできます

結果、3分くらいですぐに帰ってきました(笑)  
もうそのヘタレっぷりが可愛くて可愛くてより一層チャチャマルが愛おしくな  
りました(笑)

【田島】

千葉県近郊の皆様は9月初めの台風の際はご無事でしたでしょうか。  
いよいよ本格的に始まる秋、今年は…いや今年こそは「〇〇の秋！」といえる  
何かを見つけてみようかと思えます。

聞こえてくる虫の声にますます涼が感じられるものになってきたものの、まだ  
30度近い日もありますので皆さま体調にはお気をつけてお過ごしください。

【青木】

実家の稲刈りの手伝いに行ってきました。  
汗をかいて労働した後のお楽しみとして最近わが家の定番になっているのが、  
シャインマスカットをつまみに地酒のひやおろしを飲むというご褒美行事です。  
イチゴ×シャンパンに勝るとも劣らないマリアージュに親戚中ではまっています。  
仕上げに栗ご飯を食べてこのまま食欲の秋に突入です。

ニュースレターの感想、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

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