

明日からできる売れるIT活用（第1回 売れる仕組みを知ろう！）

1. はじめに

一家に1台パソコンが当たり前になってきたと思ったら次は1人1台携帯電話、さらにはスマートフォンが主流になりつつあるなど、ITの進展は驚くほど早い。この記事を読まれている事業者のみなさんもビジネス発展のためにこれらの変化に対応すべく、ホームページの開設、ブログの投稿、FacebookやTwitterなどのSNSの利用をされている方々が多い。しかし、ホームページからの問い合わせが全然ない、Facebookに毎日がんばって投稿しているけど集客に繋がらないなど活用しているものの効果が見えず、対応に苦慮されている方も多いのではないのでしょうか？今月号から全3回に渡って、読んですぐ実践できる「明日からできる売れるIT活用」を皆さんに紹介する。第1回目の今回はインターネット活用で登場してくる重要な「3人のお客様」について伝えてゆく。

2. 「3人のお客様」を知ろう！



【図1：IT活用のための3客】

上図のようにインターネットには3人のお客様の概念が存在します。それぞれのお客様の特徴を見ていく。

「接客」…ホームページやネットショップに訪れたお客様に商品やサービスの価値を伝え、アクションを起こしてもらうための仕掛けづくり。

「集客」…ホームページやネットショップにお客様を誘導するための仕掛けづくり。

「追客」…一度でもサービスの利用や商品購入されたお客様に対して、再度利用してもらうための仕掛けづくり。

実は、接客・集客・追客の3客においては、取り組むべき優先順位が明確にあります。この手順を間違えるとがんばって使っても成果が出ません…。

ここで皆さんに質問です。IT活用を進めるにあたり、成果を出すための取り組むべき優先順位は何だと思いませんか？（※正解は最後に記載しています）

インターネットを積極的に活用しているけども、成果のでない方ほど集客を1番に考えている

方が多いです。多くのところでこの質問しますが、正解される方は約2割程度です。みなさんはどうでしたか？

それでは、なぜこの順番で取り組むことが重要なのか？次はその点について説明する。

3. 成果の出る仕組み

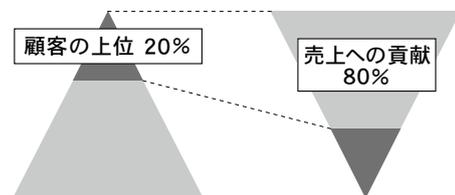
イメージするために3客を実店舗で考えてみましょう。

チラシや店頭ディスプレイ：集客

お店に来たお客様への接客：接客

DMや次回利用できる購入クーポン：追客

チラシや店頭でPRしてお客様を店舗に誘導する集客は重要です。しかし、誘導先となるお店の商品が整っていない、売れる店舗レイアウトになっていない、従業員の接客レベルが低い場合、お客様が来られても購入に繋がりませんよね？ましてやマイナスイメージを持たれると二度と来店されない可能性もある。まずは売れるお店づくりの仕組みが整ってから集客に力を入れることが成功の近道になる。では追客が2番目に重要である理由は何でしょうか？その理由は「2：8の法則」という考え方に基づいている。



【図2：2：8の法則】

「2：8の法則」とは、売上の8割は上位2割の顧客が生み出しているという考えで、リピーターを増やすことが如何に重要であるか？を説明するものである。来店して商品を購入するお客様がリピーターになってくれる仕組み作りを整えることで売上は安定して拡大していく。これはインターネットを活用したビジネスでも同じです。接客→追客の仕組みがしっかりしていれば、あとはお店に集客することで売上は爆発的に拡大する。

第2回目の次号では1番重要な接客のための売れるページ作成の方法を伝えてゆく。

中野IT活用診断士事務所 中野 雅公
（正解：1番.接客→2番.追客→3番.集客）