

## 29 その他のページ

ここでは、よりお客様に快適に店舗をご利用いただくために様々なページを作り、舗をよりわかりやすく、利用しやすい状態へと導く工夫を勉強します。わざわざこんなの作らなくてもわかりやすいよ・・・と思っているそこのあなたこそ、第三者の視点でよく読み込んでください。

### ●疑問や不安を取り除き、お客様と信頼関係を結ぶための様々なページ

ネットショップを訪れるお客様は「商品の良し悪し」や「価格」に加えて「ショップの信用度・安心感、雰囲気」等についてもチェックしている。お客様と信頼関係を築き、気持ちよく購買行動をしていただくためにどのようなページが必要なかを解説する。

### ●お問い合わせフォーム

お客様からの問い合わせの受付に役立つのが「お問い合わせフォーム」である。名前や件名、問い合わせを記入する欄を予め設けて、必要な情報を入力しやすくしておくことで利便性が増す。お問い合わせフォームが無いと、お客様は商品や購入過程で疑問を持った時に「どこで質問すればよいのかわからない」状態になり、サイトから離れ、二度と戻ってこなくなる可能性が高くなる。

### ●ご利用案内

主に初めて来訪されたお客様に対して、どのような特長があり、どのようなサービスが受けられるか、支払い方法はどのようなモノがあるか等、提供するサービスの全体像を理解していただくためのページ。「特定商取引法に基づく表示」は法律上の義務による内容構成だが、「ご利用案内」はよりわかりやすく、かつ購買の簡便さを伝える文章と図版や写真で構成する。普段はお客様にとって無味乾燥な「ご注文からお届けまで」の説明も、写真と文章を物語的に構成することで、親しみを増すコンテンツになる。

## 29 その他のページ

### ●お客様の声

商品紹介ページ等の「商品に対する情報」は、ショップ側から発信したもの。それ故お客様に「ショップ側にとって都合のいいことだけが書かれている」という印象をもたれてしまう事が考えられる。そこで、実際に商品を購入したお客様の声を集め、サイト上で公開するようにしたい。これにより、お客様は「ショップ」と「購入者」両方の情報を得ることが出来る。口コミに近い効果が期待できるし、お客様主体の言葉を表示できるため、顧客視点のキーワードによる SEO 効果も期待できる。

### ●メディア紹介ページ

自社や実店舗、ネットショップ等がテレビや雑誌、ラジオ、サイト等のメディアから取材された場合には、取材された事実と、第三者が作成した記事というコンテンツを徹底的に活用すべきである。メディアに掲載されたことをサイトに記載し、目立つように明記して来訪したお客様にアピールする。これによって、ショップの信頼度アップが期待できる。このときは「〇〇に紹介されました」とだけ書くのではなく、「媒体名」「紹介された商品」を載せて、商品にはリンクを張り、訪れたお客様がすぐに購入できるようにしておく。なお、必ず許諾を撮ってから掲載すること。

### ●スタッフ紹介

実店舗においても、丁寧なスタッフの対応が購入の決め手となることが少なくない。ネットショップにおいても、お客様に親近感や安心感を持ってもらい、またキャンペーンや新製品情報等をわかりやすく楽しく伝えるために、店長、スタッフのブログ、公式 Twitter アカウント、公式 Facebook ページ等を設けると良い。また初めて訪れるお客様に対してスタッフの紹介ページを作成し、「顔の見えるネットショップ」とすることで、お客様に信頼していただくことも必要だ。

※参考文献「ネットショップ検定 公式テキスト」より一部抜粋

## 29 その他のページ

実店舗をお持ちの場合には、実店舗での常連の方に商品や店舗の感想を直筆で書いていただき、楽天店舗に掲載するという手もあります。他にも楽天の商品レビューを書いてもらう工夫をすることで、第三者視点での口コミ効果により信頼度が増します。「レビューを書いたら送料無料」や、おまけをつけるなどしてなんとかレビューを増やしてください。スタッフ紹介についても、笑顔の写真を多用したり、少しドジなエピソードなども交えて書いてお客様との親近感を深めて、より信頼感や安心感を生む工夫をしていきましょう。

実店舗での接客をネットショップ上で表す工夫を重ねて行って下さい。

少し脱線しますが、ある店舗のオーナー様からこう相談されました。

「楽天の店舗のオーナーになってからというもの、お客様が何を基準に品物を選んだり、お店を選んでいるのか？という事を忘れてしまった。私の店は何が良くて何が悪いのか客観視できない」とおっしゃっていました。そのお店は売り上げが良くも悪くもないそうです。売り上げから考えますと「±0」で、作業している分だけマイナスかな？といったところだそうです。

このような場合には、敵に塩を送ることになりますが、楽天市場内の同業他社のサービスを一度受けることをお勧めいたします。

梱包の状態や、送付状、その他のサービスを一度体験してみて、自店舗と比べてみてください。「あ こんなことするんだ・・・」というような、行為に対する気付きがありましたら、いいところは全て真似してしまいましょう。

マネと言いましても、くれぐれも画像等を勝手に拝借することは無いようにお気を付けください。