

## 「お客さまの声」活用法

あなたの会社の商品・サービスを利用したことのあるお客さまの声を入れる。  
これは、商品・サービスを利用したことのある人の感想などを紹介することです。

あなたにも、今までに初対面の人に車検や中古車の説明を受けたことがあるでしょう。その時、どんな気持ちがしましたか。

「難しくてよくわからないなあー」「くどいなー」  
きっとこんな風を感じたこともあったのではないのでしょうか。

では、知り合いや友人から勧められて車検を依頼をした時は、どう感じたでしょう。

「へーそんなに親切なら一度お願いしてみようかな」  
きっとこのように、その知人や友人の言葉を素直に信じたたのではないのでしょうか。  
つまり、車検や中古車を販売している人がどれだけ商品・サービスのメリットを話しても、それは「売り込み」にしかならないのですが、お客さまの声は、その商品・サービスどれほど良いのかを証明する「証」になるのです。

あなたが、最初にやるべきことはお客さま（既存のユーザー）の声を集めることから始めます。

その方法は、最初にここ最近のお客さま（納車をさせていただいた）のなかよりご協力いただける方をお願いをし、感想をお聞かせいただくという方法です。ポイントカードをお持ちなら、感想をいただくのと引き換えに1000ポイントを差し上げるとか又は初めの5～10人のお客さまには原価のみでサービスを提供し、そのかわりに感想をいただくとかの方法を考えればいかがでしょうか？

次にはいただいた感想が作り物ではないのかとか捏造ではないのかといった印象を持たれるのをさけるために写真と住所の最初の部分だけを記載するようにすればいいでしょう。

例えば、大阪市福島区 ○○様 といったように。

お客さまは一般的に工場なり販売店を訪ねるとなると、その整備工場や販売店とのお付き合いの深さによりそれぞれ

担当者への不安、

会社への不安、

品質への不安、

価格への不安、

アフターサービスへの不安

を持つ深さに違いがでてきます。ですから、多くの方より感想を頂き、それぞれの不安を打ち消せるように掲載をすると「不安の払拭」に非常に効果的となります。

集まった「お客さまの声」を工場フロント近くに掲示をしたり、販売店の事務所に掲示をしましょう。

掲示板は最近流行りの100円ショップや500円ショップでコルクのついたいい物が売られていますからそこから購入して使えば十分役に立ちます。

掲示板を見たお客さまは「すごいなー」と驚きながら「お客さまの声」見ているあいだにそれまで持っていた不安がきれいに消し飛んでしまっているということになります。

[事例]