

# 8、「お客様の声」の活用

# この講義のゴール

メディアの人があなたのWEBサイトやブログを見たとき、お客様の声があれば安心します。

- お客様の声の「集め方」と
- お客様の声の「活用」をマスターする。

この講義のゴールは重要です。

PRの勉強と実践を通じて  
メディアに出続けることはできます。  
しっかりとリストも取りましょう。

そして「お客様の声」です！  
これこそが商売の発展を担保する夢の片道切符になります。



# お客様の声が最強！そして万能！

「お客様の声」とは、いわゆる「クチコミ」の視覚化です。

手書き、テキスト、写真、映像を駆使して常に「集まるように動き」ましょう。

お客様の声は「魔法の杖」です。  
あなた以上に、  
あなたや会社やお店をPRしてくれます。

ソーシャルメディアが発達し、  
クチコミの時代であることは、  
誰もが認めるところですよ。

- 飲食店、各種サロン、自動車販売等々、店舗型ビジネスの店長さん、スタッフ各位
- 住宅新築リフォーム等々、建築関連事業者の社長さんや広報担当者
- 旅館、ホテル等々、宿泊施設事業者のオーナーさんや広報担当者
- デザイナー、写真家、ミュージシャン等々フリーランスの方々
- 社会保険労務士、行政書士、公認会計士、弁護士、医師等々士業の方々
- 保険営業はじめ、各種商品やサービスのセールスパーソンの方々
- BtoB、BtoCによらず、経営者の方々
- ライティングスキルと守備範囲の拡大を目指すライターの方々



# お客様の声の「集め方」と「種類」

## ■ お客様の声のいただき方

- (1) アンケート方式
- (2) インタビュー方式
- (3) パーティー方式

## ■ お客様の声の種類

- (1) 店内
- (2) ホームページ
- (3) ソーシャルメディア
- (4) パンフレットなどの紙面
- (5) 冊子としてまとめる



宝楽堂の早苗女将さん

私たちがやれることを真摯めてのアドバイスが助かります♪

宝楽堂 星若女将さん



魅力の根幹をして貴力をアップしたい 旅館さんは星様♪

新潟 今板温泉湯本館 永松祥子若女将



松尾さんは書籍出身だけに会議が面白い

中占車販売ストリートライフ 遠藤店長



新安比温泉静流閣橋本女将さん



公認会計士榎本さん、松尾公二



大貫建築社長と公認公理を語

## パーミッション

- ・掲載OK
- ・イニシャルならOK
- ・職業ならOK
- ・掲載はご勘弁



# お客様の声が集まる環境づくり

## ■ お客様の声のいただき方

### (1) 自由記入スタイル (アンケート方式)

紙でアンケートをお願いするなら、この自由記入スタイルをお勧めしたいと想います。  
大きなメリットとしては・・・、

- ・ フリースペースで書きやすいし見やすい。
- ・ お客様「直筆」の温かさがそのまま伝わる。
- ・ WEBへの掲載がやりやすい。
- ・ 文章だけでなく、イラストも描いてくださるので楽しい。

旅館である湯本館さんのアンケート事例をご覧ください。

### 旅の幸せメッセージ、 お聞かせ下さい！<sup>PO</sup>

本日は湯本館をご利用下さり、誠にありがとうございました！  
ごゆっくりお過ごし頂けましたでしょうか？  
湯本館では、「お客様の声」を大募集しています。  
旅の思い出や温泉の効果、お料理やスタッフについて、  
実際に過ごして頂いたあなたのお声が、一番の参考になり、  
何よりも私たちの励みになっています。  
書き方は自由です。文章はもちろん、イラストでも構いします(〇)  
どうぞ、これからも湯本館をよろしくお願い致します！



湯本館4代目  
若女将の様子です





湯本館案内人  
ムササビの  
ジョッピーくん

ホームページや紙面で掲載する場合、お名前を載せてもよろしいでしょうか？  
いいよ！ イニシャルならOK◎ 年齢はダメ◎  
お名前：\_\_\_\_\_ 年齢：\_\_歳 or \_\_代  
お住まい：\_\_\_\_\_ 都道府県 お部屋：\_\_\_\_\_ 号室

ご協力ありがとうございました！フロントにお持ち下されば、**記念写真**をお渡しし、  
その場で**プレゼント**！もちろん、そっとお部屋に置いて下さっても構いません(〇)



# お客様の声が集まる環境づくり

## ■ お客様の声のいただき方

### (2) インタビュー方式



#### ① はじめてのお客様

「当社の商品やサービスを何で知りましたか？」

「数ある中から当社をお選びいただいた決め手は？」

#### ② リピートして下さったお客様

「なぜリピートして下さったのですか？」

「どんなきっかけで思い出して下さったのですか？」

#### ③ 常連のお客様

「〇〇（商品やサービス）の良さって何だと感じますか？」

「他と比べて、当社の良さや魅力って何でしょうか？」

「もし、紹介するとしたら、何と一言でご紹介いただけそうですか？」

「これからの当社に期待することは何ですか？」

YouTube

検索



# お客様の声が集まる環境づくり

## ■ お客様の声のいただき方

### (3) パーティー方式

スペイン製の石窯で、最高に美味しいパン焼いて提供しているパン屋さんがあります。この石窯を使って、「親子で楽しむ無料ピザ教室」というイベントを実施しました。

エステティック施術を組み込んだダイエットプログラムを提供しているエステサロンがあります。ダイエット目標を達成したお祝いに、親しいお客様を招いての「おめでとう会」を開催しました。

イベントの様子は、許可を得て写真に撮影し、子供さんの台詞付で店内に掲示します。  
さらに許されたお客様の写真は、ホームページやブログでも紹介してゆきます。

イベントは、季節催事と共に、定期的で開催します。そしてその都度、お客様とのふれあいを創って行きます。結果、イキキとしたお客様の声が、オンラインからオフラインまで並ぶこととなりますよね。  
お客様参加型のイベントやパーティーで、お客様の声をいただきましょう。





# お客様の声が集まる環境づくり

## ■ お客様の声の種類

### (1) 店内

3億円小売りが1.8億円に！



## 中古車屋さん事例

納車時

- ・ひと言いただく
- ・写真撮影許可



# お客様の声が集まる環境づくり

## ■ お客様の声の種類

### (2) ホームページ

「こんなお客様から喜ばれています」

各ページのキャッチコピーに  
お客様の声を使うというアイデア

お客様の声は、  
チラシのキャッチコピーにも使える。





# お客様の声が集まる環境づくり

## ■ お客様の声の種類

### (3) ソーシャルメディア

ブログのカテゴリにお客様の声を入れる。  
FBでもツイッターでもお客様の声を使う。

**実績** 丘のホテルは、スポーツ団体・部活動等のみなさまを強力にサポートいたします!



**スポーツ目的の団体様へ選ばれる理由があります**

1. 専用マイクロバスで会場まで送迎します
2. コンディションに合わせてお食事メニュー・焼酎に対応
3. 大量のユニフォームが洗えるランドリー完備
4. 60インチモニターのある会議室でミーティングOK
5. オナーは同じく選手交代サッカー会場

スポーツ団体専用運送の宿 仙台駅・宮城野原競技場すぐ 丘のホテル

「チームで泊まりたい」と今すぐお電話ください!

TEL 022-256-7311 丘のホテル  
http://www.okano-hotel.com

022-256-7313 丘のホテル  
info@okano-hotel.com メールは24時間受付中

**カントクインタビュー** 宮城野原南高等学校 柔道部 顧問 阿部 洋平先生

部活動に関する理解が深くあるホテル。それがありがたいです。

【阿部先生インタビュー】柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。【阿部先生インタビュー】柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。

阿部先生、お久しぶりです。柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。阿部先生、お久しぶりです。柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。

阿部先生、お久しぶりです。柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。阿部先生、お久しぶりです。柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。

阿部先生、お久しぶりです。柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。阿部先生、お久しぶりです。柔道部が、本格的にアカデミッシュな学校になりました。

**丘のホテルのホッと通心**

「丘のホテルのホッと通心」  
お客様とのふれあいを中心に、楽しいお話をたくさん掲載します。私たちが社会で生きている、日々感じる嬉しい瞬間や苦しい瞬間など、その瞬間、仕事中も肩書きを消して、ほんのりと笑顔の中になります。この言葉が立派な通心機を築き、ビジネスは生かす人、スポーツを愛する人、人々のための「ホッと」を届けていきます。

**ブログ**  
丘のホテル  
〒923-0251  
仙台市宮城野区寺岡2-1  
TEL 022-256-7311  
FAX 022-256-7313

**カテゴリー**  
丘のホテルブログ (459)  
お食事情報 (8)  
お部屋情報 (14)  
お土産情報 (2)  
ご利用いただける団体様 (108)

2012年06月19日  
仙台市宮城野区寺岡2-1 丘のホテル

2012年06月19日  
青森県へアースト専門学校の



Posted by 丘のホテル at 00:00 | Comments(0) | [ブログ記事一覧](#)

2012年06月19日  
青森県へアースト専門学校の



青森県へアースト専門学校の

カントクインタビュー 06/09

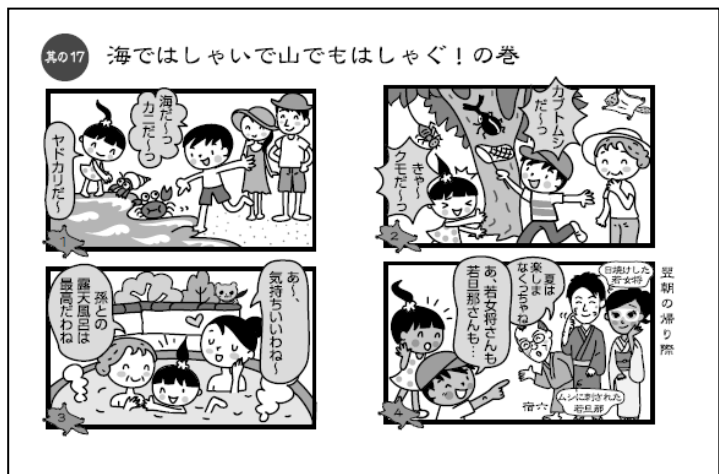
お部屋の定番  
仙台駅前、仙台駅から「仙台駅一丸」まで徒歩5分  
お食事情報 (8)  
お土産情報 (2)  
ご利用いただける団体様 (108)  
お問い合わせ



# お客様の声が集まる環境づくり

## ■ お客様の声の種類

- (4) パンフレットなどの紙面
- (5) 冊子としてまとめる



### 「この温泉をなくさないで!」

お客様の声

**疲れがとれる! 体中の大掃除にきます!**

温泉と聞けば、いろんなところに行っていますが、ここのお湯は本物ね。お湯の中に手があるみたい。だって全身マッサージされた後のように疲れがとれるもの。ここのお湯に入ると数日間、体がもつ感じがするの。成分が強いから、すぐ疲れがたまっている人は最初長湯すると溜あたりするかも。様子を見ながら何回も入ると、老廃物が流れてラクに入れるようになるみたい。疲れがとれるし、体中の大掃除ができるし、とにかく大好き。友達で困っている人を見たらすぐ連れてきちゃう。それほど大好きな温泉です。

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**温泉水でマクロビオティックが食べられるのがすごい!**

マクロビオティックを出していったらおしゃべり感満載のコーチ風ホテルみたいなイメージですが、それがこんな普通の宿で(失礼)、さっとマクロビオティック料理を出しちゃうセンスがすごい。デトックスのために自宅のお風呂に塩を入れましたが、これはそのまま塩風呂だから便利! これからの時代は「食べられないほどのお料理」からエコ重視。この料理を取り入れた宿の姿勢に共感します。お友達を誘ってキレイになります!

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**銭湯気分が気軽にできるのがイイ!**

日帰り宿泊の入口が別なので普段着で気軽に風呂だけ楽しめます。小股がすいたら1階のレストランへ行くことも。大きな味噌おにぎりがおいしい。日帰り入浴でも新しくなったロビーで休めるのもいいですね。

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**あんなに悩んだお肌のトラブル。今ではつるつるびかびかに**

長い間アトピーで悩んで、あちこちの温泉に通いましたが、この温泉が一番肌に合いました。数ヶ月近くのアパートを借りて温泉に通ったところ、おかげですっかりお肌がキレイになりました。

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**遠方の友達 came 時、連れてきます**

遠くから友達 came 来た地元の良いところを紹介して驚かせたいし、自慢したい。温泉ではここが一番! この塩のお風呂は体が軽くなるし肌もキレイになる。お料理も地元の食材豊富で、内容もよくおいしくボリュームたっぷり。値段のわりに大満足です。お友達にも確実に喜んでもらってます!

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**体があったまり方が違う! 冷えにイイ!**

普段から冷えが気になり「冷えとり」を実践しています。長湯しなくても芯からあったまるのがすごいですね。冷えとりで磨かれているお食事とマクロビオティックのお料理が近いのもうれしいです。

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**血圧が気になってすめられました**

血圧がよくなるので心臓の負担が減り血圧も安定してくると考えられます。お湯以外にもお食事や普段の生活にも気を配り、いつまでも元気な生活を送りたいですね。

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**お肌の悩みが解決した**

強い塩分とメタボで皮膚の乾燥・防菌。重曹が肌の脂分を乳化させてしっかりと洗い流してくれるので、肌の痒みや肌の化膿・トラブルが改善されると評判です。美人さんになれてよかったですね!

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**田舎とモダン、温泉と洋日の両方楽しめるのが嬉しい!**

田舎とモダン、温泉と洋日の両方楽しめるのが嬉しいですね。その日の気分や目的で使い分けたいですね。

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

**岩手県で強湯はここだけなんです。インフラが整った温泉地元の温泉地帯が安心!**

岩手県で強湯はここだけなんです。インフラが整った温泉地元の温泉地帯が安心! 近頃はバスやタクシーやバスで八幡平の里を山道入りしています。お湯とともに心癒されたい。

岩手県花巻市の元と岩手県美郷町のN.B.S

買ってくださった方の喜びを、形として表現することで、  
その方の満足度はさらに上がるのです。

買ってくださった方の喜びを、他の方にも見えるようにすることで、  
まだ見ぬお客様と出逢えるのです。

広報とは「幸豊」である

