



この情報は、名刺交換させて頂いた方 ホームページに関するお問合せを頂いた方に配信しています。ご不要の場合はお知らせください。

こんにちは、顧客政策に関するビジネスヒントです。今回はホームページを作る目的を考えてみたいと思います。

たくさんのお客様とホームページに関してはお話し相談を受けました。意外な事に、ホームページ制作のお問合せをされた方なのに、多いご相談は「何のためにホームページを持つのか?」その理由が今ひとつはっきりしないということです。

そろそろホームページを検討してもいいと思うけれど、どうも何の役に立つか、自分でも良く分からないと言う方です。

こんな時お話しするのが、マーケティング(顧客政策)の視点で整理する方法です。お客様には3種類のタイプがあります。「見込み客」「新規客」「既存客」です。この顧客を獲得することが全てのビジネスの基本です。そして重要なことはこの3種類の顧客を獲得するには全く異なる手法が必要だという理解です。

1. 「見込み客」獲得にホームページを利用する。

見込み客を集めるには、チラシ、DM 配布、新聞雑誌等での広告、宣伝、そのほか、紹介や異業種交流会などで沢山の人に会って名刺を配る方法があります。ホームページで「見込み客」を集めるとは、全く知らない人からインターネットで問合せを受ける仕組みを創ると言うことです。このためにはホームページを多くの人に見てもらふ仕組み(通常SEO対策)が必要です。さらに、見てもらった人が行動してもらえらる仕掛けや工夫の設計が必要です。この仕組みを構築するにはある程度の費用が必要です。

費用負担のかかるこの方法が有効なのは、例えば利益率が高く見込み客獲得にコストを掛けられる商品・サ

ービスを販売する場合や、全国を対象(全国商圏)にしたビジネスの場合です。もし、皆さんのビジネスが高収益ビジネスでなく、また比較的小さい商圏を対象とする場合は慎重な検討が必要です。

2. 新規顧客を獲得するのに利用

このプロセスをセールス・プロセスと呼んでいます。つまり前項1で「見込み客」を集め、いよいよ、その顧客に対して商品・サービスを販売する為にホームページを利用する方法です。

この時顧客は、興味は持ったがまだ迷っています。顧客の頭の中には、この商品・サービスは大丈夫か? 販売者は信頼できる

業者か? という疑問があります。通常、見込み客はいきなり電話や訪問することはありません。電話をしても良い相手なのかを知りたいがります。

この時ホームページが役立ちます。つまり、貴方の会社のイメージやプロフィールなどを見て、電話をして良い業者なのか下調べをしたい要求に応えることとなります。このプロセスにはホームページ大変優れています。ホームページがないと行動を止めることもあるはずはです。

3. 既存客の維持に利用

会員登録や顧客管理システムを活用して、顧客専用の情報サービスを提供したり、ポイントなどの優待の仕組みをサポートするなど仕組みがあります。今回は詳しくは省略します。

最後に

ホームページは実に様々な利用方法があります。まず間違いない利用方法は「新規顧客」獲得のきっかけ作りです。

無理のない最適な選択をご検討ください。久留島徹

PR このFAXをご覧になった方には無料ホームページに関する 新規作成、更新、利用方法などのご相談は、下記の番号に丸印をつけ、FAX (092-738-0526) にてご連絡ください。まずは、無料にて見本を制作いたしますので、お気軽にご連絡ください。

お名前	【ご回答】
ご連絡先	1. 見本を見ている (無料) 2. 今回は見送る。 3. 今後案内はいらない。