

レビュー返信

懸念点を解消してCVRをあげる

重富英輪

今日の内容

- レビュー返信とは？
- メリット
- 返信文の構成
- 優先して返信すべきレビュー
- 返信の方針
- 本当のメリット
- おまけ

レビュー返信とは？

2018-09-28

★★★★★ 5

商品の使いみち **実用品・普段使い** 商品を使う人 **自分用** 購入した回数 **はじめ**


予定していた隙間には収まりませんでした。
蓋が横にスライドするので、本体-10センチぐらいは幅がないと収まりません。
ゴミ箱としては、センサーの反応等十分に満足しています。

このレビューのURL

4人が参考になったと回答

このレビューは参考になりましたか？

[不適切なレビューを報告する](#)

 ショップからのコメント

2018-10-02

この度は 自動ゴミ箱_ジータ_2itA をご購入いただき、誠にありがとうございます。

設置をお考えいただいていた隙間に収まらなかったとのこと、
こちらの情報が不十分なためご不便をおかけしており、誠に申し訳ございませんでした。

今後ご購入いただく方に、同じようなご不便をおかけすることがないように、商品ページの仕様を「フタが開いた時の最大横幅：38.5cm」を追加いたしました。

ただ、センサーを始めとするゴミ箱としての性能についてはご満足いただけたようで、安堵いたしました。

さらにより良い商品、わかりやすい商品ページになるように、精進して参ります。
この度は貴重なご意見・ご感想、誠にありがとうございました。

[閉じる ▲](#)

このショップへ

これ

カスタマーレビュー



まちゃこ

★★★★★とにかく素晴らしい！

2018年3月3日

Amazonで購入

今までたくさんのゴミ箱を買って購入…、納得のいかないものばかりでした。ふた付きの物を買っても結局蓋をいらない開けるのがめんどくさい。見た目が全然おしゃれじゃない…。

そして、「ミがそれなりに入るもの、45リットルの「ミ袋をセットできるもの」…ふた付きのもの…私自身もいるいると読れない部分もあって購入しては納得いかず、捨てる…人にあげる…。

その繰り返しでしたが、とうとうここにこないものがあったのか「やっ」とゴミ箱難民から脱出できました。ふたが上に開くのではなく、横にスライドで開くので、上に横があっても邪魔じゃないですし、何よりおしゃれ！結構大きめなのですが、不思議とおいても邪魔じゃない。大きさを感ぜない！うちの母もすごく気に入って、一つ追加で注文しようと思っています！これ使ったらはっきり言って、他に戻れません。(笑)ちなみに、私はプラゴミを入れています。匂いも全然しません！

4人のお客様がこれが役に立ったと考えています

役に立った

コメント1件

違反を報告

常設リンク

コメント

1 コメントを表示

並び替え: 最新 古い順

ZiAカスタマーサポート 2か月前 (編集済み)

違反を報告

まちゃこ様

この度は数ある商品の中からZiAをお選びくださりまして誠にありがとうございます。

数々のお褒めのお言葉を頂戴し、大変うれしくレビューを拝読いたしました。

まちゃこ様の様に、ゴミ箱に対する煩わしさを解消したいと願念されている方は多いのではないのでしょうか。

容量、使い勝手、手入れの楽さ、ニオイ対策や見た目の問題、すべてをクリアするゴミ箱との出会いは大変嬉しいものであると推察致します。

しかしながら、ZiAはまちゃこ様にだけかかれましたは、ご満足いただける商品であった様子で、私どもも大変嬉しく思っております。

センサーの感知範囲を自由に設定変更していただくことができますので、

設置によるお部屋の広さなどに合わせていただきまして、ぜひ長くご愛用いただけましたら幸いです。

このようなお褒めのお言葉を頂戴し、

お客様にご満足いただけるような商品をご提案できるよう、

さらに精進せねばと思っております。

この度は、大変嬉しいご感想をお寄せくださりましてありがとうございました。

～ 返事を終了

これ

なぜこのテーマ？

売上 = アクセス × CVR × 客単価

なぜCVRがカンタンに アップするの？

- レビューは商品説明の後に見る-

どっちが売上あがる？

【入り口】

サムネイル画像、CTR10%アップ

【買う寸前】

買い物カゴに入れるボタン、CTR10%アップ

買う寸前のお客へのアプローチ例

- レジがわからない > レジへの導線をわかりやすくする
- 買うつもりだが、知りたい情報がない > 記載する
- レビューを見て買うのをためらう > 返信で反論や説明

どれくらいCVR上がる？

※懸念点の解消／大阪オフラインイベント（2019年4月）を参照

懸念点を解消した結果

- ビッグワードA（指名検索ではない）

CVR : 10.53% > 15.22% > 16.02% 52%UP

- ビッグワードB（指名検索ではない）

CVR : 9.49% > 12.2% > 16.95% 78%UP

※同商品、カテゴリランキング1位、一ヶ月ごとに計測

※楽天検索、まじめにやった

改めて理解して欲しいCVRをあげるメリット

1.CVRあげる

2.利益ふえる

3.他社が合わない広告をうってアクセスふえる

4.利益ふえる

実際はこうなる

- CVRあげる
- 利益ふえる
- 他社が合わない広告をうってアクセスふえる
- 利益ふえる
- CVRあげる
- 利益ふえる
- 他社が合わない広告をうってアクセスふえる
- 利益ふえる
- CVRあげる
- 利益ふえる
- 他社が合わない広告をうってアクセスふえる
- 利益ふえる
- 利益ふえる
- 他社が合わない広告をうってアクセスふえる
- 利益ふえる
- CVRあげる
- 利益ふえる
- 他社が合わない広告をうってアクセスふえる
- 利益ふえる
- CVRあげる
- 利益ふえる
- 他社が合わない広告をうってアクセスふえる
- 利益ふえる

結果：長期的に安定する

レビュー返信なし=CVRが低い

穴のあいたバケツで

水をすくってるようなもの

お手本で勉強しよう

由布院温泉 湯富里の宿 一壺天

リーガロイヤルホテル京都

※じゃらん OF THE YEAR ベストコミュニケーション大賞 2016 受賞

分析して導き出した返信文の構成

ポジティブレビュー

- お礼
- レビューへのリアクション
- メリットとなる情報を伝える
- 締めに繋げる言葉
- 締め言葉

※構成によって省く場合もある

ネガティブレビュー

- お礼
- レビューへのリアクション
- 原因を伝える
- 解決策 or 改善策を伝える
- 対応方法を伝える
- メリットとなる情報を伝える
- 締めに繋げる言葉
- 締め言葉

★★★★★ 5

2019-05-12

商品の使いみち:実用品・普段使い | 商品を使う人:自分用 | 購入した回数:はじめて

すごくいい！

今まで使っていたゴミ箱が小さくなって購入。四角いゴミ箱だったので、大き目のゴミ袋を用意しないと四隅までカバーできず、不潔な感じでモヤモヤしてました。このゴミ箱は円形なので、45リットルでも、30リットルでもキチンと取り付けることができる、隙間からゴミがこぼれ落ちるようなこともありません。ゴミ袋の取り付けも簡単で、隙からみ出てゴミ袋が見えるようなこともなく、見栄えがいいです。ちなみに、20リットルのゴミ袋でも試しましたが、取り付けることができたので、使うとどのゴミの量に合わせてゴミ袋を選ぶことができそうです。初めて電動のゴミ箱を使用しましたが、足踏み式だと強んが時に勢いで動いてしまったり、勢いで壁に蓋がぶつかって傷ついたりしたことがありましたが、それもなくなり快適です。センサーの検知の設定が少し難しく、まだ上手に合わせられないのだけが難点かな？長く愛用できそうです。

★このレビューのURL

このレビューは参考になりましたか？

参考になった

不適切なレビューを報告する

📖 ショップからのコメント

2019-06-06

お礼 この度は「自動ゴミ箱ZitA」をご購入くださりまして誠にありがとうございます。

レビューへのリアクション

センサーの設定につきまして、お手を煩わせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。ショップにてきちんとサポートをさせていただきたいと思っております。ご不明な点がございましたらお気軽にお問い合わせくださいませ。お客様のお役に立てましたら幸いです。

しかしながら、ゴミ袋のセット時の使いやすさや、サイズに合わせてゴミ袋をお使いいただけるという点についてお褒めのお言葉を頂戴することができ、お客様のご快適な生活にお役立ていただけているようで大変嬉しく思います。

メリットとなる情報を伝える

ZitAは45Lと30Lのゴミ袋に対応しておりますが、20Lのゴミ袋もお試しくださりお取り付けいただけたとのこと、素敵なアイデアを教えてくださり大変勉強になりました。

締め繋げる言葉

3年間の保証期間を活用していただき、長くご愛用いただけますことを願っております。

締め この度は、大変嬉しいレビューをありがとうございました。

閉じる ▲

✉ このショップへ問い合わせる

★★★★★ 5

商品の使いみち: 日用品・清掃使い 商品を使う人: 自分用 購入した回数: はじめて

284145-20190409-00250727

前々からしっかりと45リットル入って臭いももれにくい物を探していました。そして、色々なタイプを検索した結果こちらにたどり着きました。届いて開けた印象は58リットルって大きいんだなと、しかしサイズのイメージよりも全然軽いので、置き場所の移動も大丈夫です。感知範囲も設定ができるので、そこもいいところです。開け閉めの音のシャキーンってゆうのは初めはおっ！となりましたが慣ればなんともないです(´▽`) 上からポンと入れてもしっかり下へと溜まっていくので、臭いもしづらくて楽チンです。

▶ このレビューのURL

このレビューは参考になりましたか？

参考になった

不適切なレビューを報告する

📦 ショップからのコメント

2019-06-05

お礼 この度は数ある商品の中からZitAをお選びくださいまして誠にありがとうございます。

レビューへのリアクション 開閉音に最初は驚かれたとのことですが、慣れていただけただようので安心いたしました。

お客様の仰る通り、ZitAは見た目よりも軽く、持ち運びもしやすいのでお掃除などの際に簡単に移動させることができます。また、45リットルのゴミ袋がちょうど収まるサイズ感となっており、大容量でありながら、ニオイも気になりにくい為、とても利便性の高い商品かと存じます。

感知範囲につきましては、お客様のライフスタイルに合わせて設定頂き、快適にお使いいただけましたら幸いです。

メリットとなる情報を伝える 保証期間も十分に設けておりますので、是非長くご愛用頂けますことを願っております。

締め この度は、貴重なご感想ありがとうございました。

※締めに繋げる言葉を省略

閉じる ▲

✉ このショップへ問い合わせる

★★★★★ 3

2019-05-15

商品の使いみち [商品](#)・[感想](#) [商品を使う人](#)へ [購入した回数](#) [はじめて](#)**使い勝手抜群。**

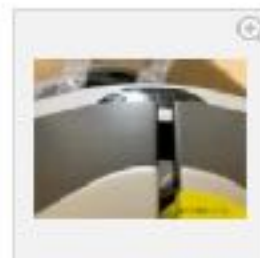
センサー感度の変更が出来、なんと言っても、横開きが画期的。

いつでも返品OKって言うのがいい。

ですが、返品された物の運用は、ありますか？

センサーの部分に張り紙のような物がみられます。剥がしてお使いくださいのテープが、初めから剥がれて、張り込まれてました。

このレビューのURL



1人が参考になったと回答

このレビューは参考になりましたか？

参考になった

不適切なレビューを報告する

ショップからのコメント

2019-05-21

お礼 この度は数ある商品の中からZiAをお選びくださいまして誠にありがとうございます。

レビューへのリアクション

使い勝手抜群、横開きが画期的とのお褒めのお言葉を頂戴し、大変光栄でございます。
センサーの箇所をご調整いただき、快適にお使いいただいているご様子で、大変嬉しく思っております。

しかしながら、センサー部分の張り紙とテープの件に関しまして、大変不愉快なお気持ちにさせてしまいまして心からお詫び申し上げます。

原因を伝える

お客様のレビューを拝見し、担当者確認を致しました。

お届けいたしました商品は返品されたものではなく、間違いなく新品でございます。

お客様へ不良品をお届けしないよう、入荷後、すべての商品の動作確認を行っており、検品時に蓋に貼られておりますシールを一度はがし、開封に問題がないかチェックを行っておりますが、今回一度剥がしたシールが張り込まれてしまったようです。

解決策 or 改善策を伝える

そのため、製品には問題ございませんが製品を開封したように見える状況となり、お客様にご心配をおかけしてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。

今後、検品後に新しい封印シールを貼ることを徹底し、二度と同じことが起こらぬよう努めてまいります。

メリットとなる情報を伝える

ZiAにご満足いただけない場合、30日以内でしたらいつでも返品を承っております。

今回このようにレビューを投稿していただきましたので、商品の保証期間が3年となります。

締めにかける言葉

きちんとサポートをさせていただきますので、安心して快適にお使いいただけましたら幸いです。

締め お忙しい中、貴重なご感想をお寄せくださり、誠にありがとうございました。

閉じる ▲

このショップへ問い合わせる

★★★★★ 3

商品の使いみち:実用品・普段使い 商品を使う人:自分用 購入した回数:はじめて

フタは初期不良で交換してもらいました。
 ゴミ袋を止めるリングが少し変形していてしっかりハマりません。本体のフタでガタつくリングを押さえてる感じです。
 私の商品のあたりが悪かったのでしょうか。
 値段が結構するので、少し残念です。

▶ [このレビューのURL](#)

このレビューは参考になりましたか？

参考になった

[不適切なレビューを報告する](#)

🏠 ショップからのコメント

2019-05-22

お礼 この度は「自動ゴミ箱ZitA」をご購入くださりまして誠にありがとうございます。

レビューへのリアクション

せっかくご購入くださいましたのに、ご不便をおかけし申し訳ございません。
 まず、蓋に不具合があり既にご交換いただいているとの事、その後蓋は問題なく動いておりますでしょうか。
 ゴミ袋を固定するリングが変形しているとのレビューを拝見し、
 そのような商品をお客様のお手元にお届けしてしまいましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

解決策 or 改善策を伝える

何度もお手を煩わせてしまい、大変恐縮ではございますが、
 不具合がございます場合は、できる限りご面倒をおかけしないようご対応をさせていただきますので、
 ご交換をさせていただきます場合は、簡単で構いませんので、ショップまでご連絡をいただきましたら幸いです。

対応方法を伝える

お客様の仰る通り、お安いお買い物ではございませんので
 不具合のない商品を気持ちよくご使用いただきたいと思っております。
 是非、ご連絡をお待ちいたしております。

メリットとなる情報を伝える

今回このように貴重なご意見を賜りましたので、
 商品保証の期間が2年から3年へと延長になります。

締めにつなげる言葉

今後もしもできる限りのサポートをさせていただきますので、
 長いお付き合いになりますことを願っております。

締め 貴重なご意見をお寄せくださりまして、ありがとうございました。

閉じる ▲

[このショップへ問い合わせる](#)

※原因を伝える、は省略

返信前のチェック項目

- お客様の個人情報に記載していないか？
- 言葉使いは馴れ馴れしくないか？
- 易しい言葉遣いで分かりやすい文章か？
- 相手の主張を否定していないか？
- できない約束をしていないか？
- 返信者の根拠のない予想で事実と異なることを述べていないか？
- マイナス感情を伝えていないか？
- プラスαの情報提供は組み込まれているか？
- タイプミス、文字化けなどしていないか？

優先して 返信すべきレビュー

- 目的：懸念点を解消 -

デフォルト表示1ページ目のレビュー

悪い評価のレビュー

- 理由と実例 -

全レビューに返信する？

- レビュー返信の目的は、他にもある -

悪いレビューのみ返信している

> セールスを大切にしている会社

全てのレビューに返信している

> お客を大切にしている会社

レビュー返信 本当のメリット

おまけ・外注化

外注化のコツ

- 向いている人を採用する
- 商品知識と商品を提供
- ハイクオリティなマニュアル
- 返信文面のテンプレート



