

# BUPPAN Webinar

## 2019/12

商品レビューを増やそう  
主要販路での取り組み方

AJあおやま

# もくじ

## ★ 戦術面

- レビュー施策 @ アマゾン
- レビュー施策 @ 楽天市場 & ヤフーショッピング

## ★ 戦略面

- 購入者がレビューを書く理由を作る・伝える
- 購入者がレビューを書くハードルを下げる

## ★ 伝える話



# 戦術面

## レビュー施策 @ アマゾン

- ★ 最近追加された機能 レビューリクエスト をポチる
  - 商品到着後 4 ~ 30 日以内の注文が対象
  - 返品されてても押せちゃうみたいなので注意
  - さくっと自動化するツールを開発しちゃうといいかも
- ★ フォローアップメールを送る
  - 文面の工夫が出来る（後述）
- ★ レビューを書いたら〇〇プレゼント
  - 規約違反 だけど ずっと野放し
  - 自己責任。。。 （推奨はしません）

# 戦術面 レビュー施策

## @ 楽天市場 & ヤフーショッピング

- ★ レビューキャンペーン
  - レビューを書いたらプレゼントを送っちゃっていい
- ★ 作法1) ページ上で、キャンペーンについて告知しとく
- ★ 作法2) 購入者からメール送ってもらう
  - 注文番号
  - レビュー書いたよ
- ★ 作法3) プレゼントを送る

※ 注意：景品は、メイン商品の20%程度の価格価値のモノでないとNG

# 戦術面 レビュー施策

## 楽天市場での注意点

- ★ 特典内容
- ★ レビュー投稿を条件として付与することが可能な特典は、「別送でのおまけの送付」または「次回注文時に利用できるクーポン」といった、今回の注文の値引きに該当せず、商品発送およびレビュー投稿の確認後に付与できるものに限ります。
- ★ 今回の注文とは別送でおまけを送る場合は、特典の限度額については、景品表示法の景品規制ルールに準ずる範囲内で実施してください。
- ★ また次回注文で利用できるクーポンを発行する場合も、同様に法令を遵守いただき、過度な特典とならないようご注意ください。
- ★ なお、キャッシュバックや、金券類の特典付与は、別送や次回注文時の同梱であっても一律で禁止とさせていただきます

### <付与することを禁止する特典（例）>

- ×：今回の注文を送料無料にすること
- ×：今回の注文を値引きすること ※金額修正による値引きも不可
- ×：今回の注文におまけを同梱すること
- ×：特典付与のタイミングに関わらずキャッシュバックを行うこと
- ×：特典付与のタイミングに関わらず、金券類（金券、商品券、ギフト券等）を供与すること

# 戦術面 レビュー施策

## ヤフーショッピング

- ★ 商品到着前の特典付与が可能。
  - ～ レビューを書いたら送料無料 もアリ

# 戦略面

## 購入者がレビューを書く理由を作る・伝える

- ★ 直接的なお得がある キャンペーンの告知（アマゾンではNG）
- ★ 応援したくなる理由を作る
  - レビューを投稿する事が応援になると知らせる
  - 企業努力を伝える（共感アプローチ）
    - 企業努力のおかげで、いいモノを適正な価格で提供できてる
  - ”ちゃんとやってる” 事や、攻撃されてる事 を伝える（同情アプローチ）
    - 不正が横行している現状の活用
- ★ 間接的な価値提供をする（情報など）
- ★ 先に感謝しちゃう
- ★ ストレートにお願いしちゃう

# 戦略面

## 購入者がレビューを書くハードルを下げる

- ★ 簡単にかける事を伝える
  - コメント入力不要の仕組みがある（アマゾンの一部 (?) で適用）
  - 文章は簡単でもいい
  - 時間はかからない
- ★ みんなやってる、と伝える
- ★ 方法を教える
- ★ ワンクリックでレビューを書く画面に飛べるようにする

# 伝える話

- ★ コンテンツ と デリバリー を適切に組み合わせる
  - レビューを投稿する事が応援になると知らせる
    - メール、折込フライヤー、商品ページでもやっていいかも
  - 企業努力を伝える（共感アプローチ）
    - メール、折込フライヤー、商品ページでもやっていいかも
  - ”ちゃんとやってる” 事や、攻撃されてる事 を伝える（同情アプローチ）
    - メール、折込フライヤー、商品ページでもやっていいかも
- ★ 間接的な価値提供をする（情報など）
  - メール、折込フライヤー
- ★ 先に感謝しちゃう
  - メール、折込フライヤー
- ★ ストレートにお願いしちゃう
  - メール、折込フライヤー、商品ページでもやっていいかも
- ★ 簡単にかける事を伝える
  - メール、折込フライヤー、商品ページでもやっていいかも
- ★ みんなやってる、と伝える
  - メール、折込フライヤー
- ★ 方法を教える
  - メール、折込フライヤー、商品ページでもやっていいかも
- ★ ワンクリックでレビューを書く画面に飛べるようにする
  - メール、折込フライヤー（QRコードやURLのせとk）

※ オフィシャルサイトや、SNSも効果的に使えるはず。  
あおやまは、この辺はいま準備中。。。。

# 伝える話

## フォローアップのメールを設計してみよう編

- ★ メールは、ちょっとした工夫で、レスポンスが変わるので、チューニングの余地がある領域の一つ

まずは事例：

BUPPAN コミュニティ入会後に送信されるメール

BEFORE - AFTER

# 伝える話

## フォローアップのメールを設計してみよう編 コツ

- ★ 目で “見える” ように
- ★ 構造
  - 呼びかけ
  - ナビゲーション（全体の構造を伝える）
  - 理由を増やす & ハードルを下げる
  - 中身
  - 後押し（背中を押す。行動を誘発する）

参考：マーケのレスポンスを上げるアイデア

[https://docs.google.com/presentation/d/1BEzUzxm1XAxr4lrLo2t0hz7XM\\_IYDrin0J-DHdQEuH0/edit#slide=id.p20](https://docs.google.com/presentation/d/1BEzUzxm1XAxr4lrLo2t0hz7XM_IYDrin0J-DHdQEuH0/edit#slide=id.p20)

伝える話

フォローアップのメールを設計してみよう編  
書いてみよう