

2021-2

ウェビナー 2021年2月  
高レビュー維持するために  
やっていることと考え方

# 自己紹介

- ・オリジナル商品を中国と日本で生産
- ・Amazon、楽天、Yahoo!ショッピング、au PAYで販売
- ・売上比率 Amazon 6 : 楽天 4 その他少し
- ・平均月商1000万円
- ・取り扱い点数：10商品程度
- ・社内構成：妻、パートさん1名、内職さん、外注さん

2012年 副業で欧米輸入を始める 無在庫→有在庫 稼げず撤退

2014年 中国輸入を始める タオバオ転売 (多品種販売)

2015年 OEMと転売を平行して進める 平均月商300万円程度

2016年 多品種販売から商品を絞っていく

2017年 在庫無しなどが重なり月商100万円まで凹む

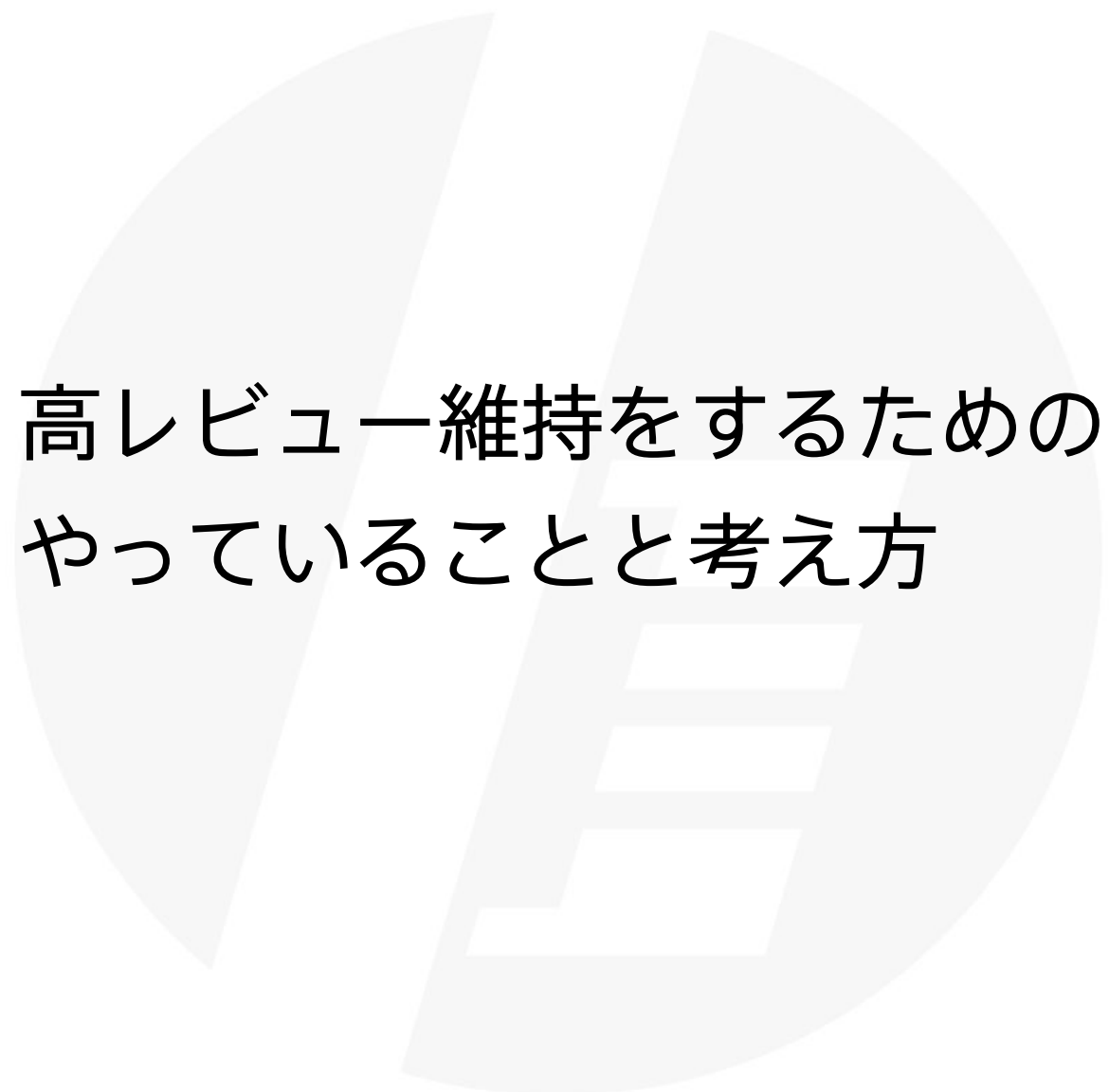
楽天販売開始

独立し専業になることで売上を戻すことに専念できた

12月 月商720万円

2018年 平均月商600万円 新商品2品がうまく立ち上がった

2019年～現在 平均月商1000万円 新商品が育ち安定した土台ができた



高レビュー維持をするための  
やっていることと考え方

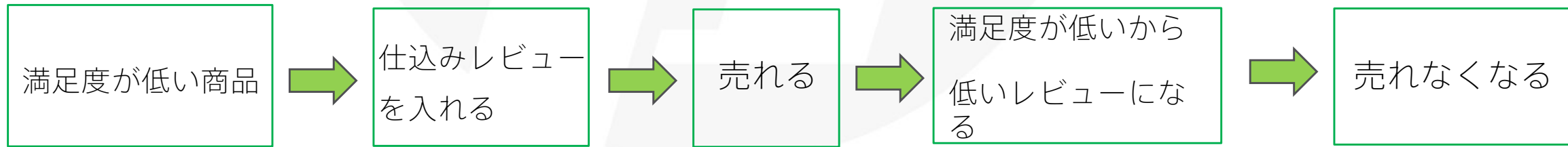
# 前提として、満足してもらええる商品 を 売るこ と

■長期的に見てレビューが良いから売れるのではなく、良い商品だからレビューが良くなる



※リピートや口コミも発生しやすくなる

■良い商品でなければレビューが悪くなり売れなくなっていく



良い商品を丁寧に届けて  
お客さんに満足していただけるように、土台をしっかりさせることで  
長期的にレビューの点数が安定していく。

結果リピートやブランディングにも繋がる

お客さんは**1**つの満足や不満をきっかけに、些細なことでもレビューに書いていく傾向がある。

お客さんにとって不満になる所を潰していくこと、  
小さなことでもいいのでお客さんにとって嬉しいことを積み上げれば良い。  
満足度が価格より上回ることで良いレビューに繋がる。

# やっていること

1. 商品全数検品
2. 丁寧で早い顧客対応
3. 疑問点からくる不満をフォローする
4. 商品と一緒にメッセージカードを挿入
5. 商品改善
6. 商品に合ったパッケージ、丁寧な梱包
7. 取り扱い説明書
8. フォローメール
9. 楽天：レビューキャンペーン

# レビューの状況

Amazon レビュー平均4.3

楽天 レビュー平均4.67

Yahoo!ショッピング レビュー平均4.6

# 1. 商品全数検品

目的：不具合等で低いレビューが入りにくくする

- ・ 自社で検品
- ・ 検品項目を作成
- ・ 不具合の基準は現物で保存
- ・ 手直しできる物は修正する

## ●参考コンテンツ

AJさん 検品項目例 17:54～：【要調査@アマゾン】日々の問題解決シリーズ

<https://www.facebook.com/groups/buppan.jp/permalink/4967417869998226/>

## 2. 丁寧で早い顧客対応

目的：満足度向上とネガティブな感情を抑える

- ・ 24時間以内対応
- ・ 不具合の場合は、出来る限り早く返信と対応

### 3. 疑問点からくる不満をフォローする

目的：情報不足が不満に繋がらないようにする

#### ■不満に繋がる例

問題：実際着てみたらイメージと違った

対応：身長や体重別で画像や説明を追記

#### STAFF VOICE スタッフが試着してみました

STAFF  
みくちゃん  
154cm/45kg  
普段選ぶサイズ  
トップス：S  
ボトムス：S,M  
[more...?](#)



エアパンツだとSサイズでスッカリ、フィット感重視で穿きます。

《S》ウエストはくびれの辺りで穿いて、着丈は床から2、3cm程上ぐらい。全体的にゆったり楽ちんですが絶妙なフィット感で、特に股下・お尻周りは身体にフィットしてし

かり暖かい◎

《M》ウエストは腰骨の上で穿いて、着丈は床につきました。Sサイズよりも全体的にゆったり余裕でとっても楽ちん◎

私は身体に合ったSサイズを選びます。着丈は余りますが、とにかく楽ちんでゆったり穿きたい場合はMサイズでもいいのかも♪  
裏地がフリースで穿いた瞬間からしっかり暖かい！楽ちんな穿き心地なのにスッカリ見えます！

STAFF  
めい  
161cm/42kg  
普段選ぶサイズ  
トップス：S  
ボトムス：S  
[more...?](#)



《S》くびれで着用しました。着丈は足首がすっぽり隠れるくらいでした。身幅は余裕があり体型を拾いません。シルエットはとても綺麗でした。

《M》ウエストは腰骨で止まりました。その際の着丈は床に付いてしまいました。全体的にゆとりはありま

すが、だばっとは見えません。

私は体型に合ったSサイズを選びます。素材もしっかりしていてとても暖かかったです♪

スタッフ試着レビュー

### 3. 疑問点からくる不満をフォローする

問題：商品の使い方が分からない

対応：商品ページや取説に追記

#### よくあるご質問

お客様から多く寄せられる質問とその回答をまとめました。お問い合わせの前にご確認ください。

ミストが出てきません。

下記のご確認をお願い致します。

- タンク  
正しくセットされているか。
- 振動子  
表面に汚れが無いか。
- 湿度設定  
湿度が設定の数値を超えていないか。数値を超えると自動的に動作を停止します。

周りの床が濡れます。

湿度が高すぎたり、床などの低い場所で使用すると、ミストが蒸発しきらない場合がございます。

### 3. 疑問点からくる不満をフォローする

■ Size (単位 : cm)

	ワイドタイプ/無地	フレアタイプ	ワイドタイプ/チェック柄
ウエスト	62~84	62~84	62~84
ヒップ	100~	88~	108~
太もも周り	62~	56~	70~
裾周り	60~	52~	60~
前股上	35	30	35
股下	70	71	70
後股上	37	35	37
着丈	98~100	98~100	98~100

問題：商品の仕様が分かりづらい

対応：商品ページに表を作ったり、イラストで説明する

■ Spec

	ワイドタイプ/無地	フレアタイプ	ワイドタイプ/チェック柄
素材	ポリエステル100%	ポリエステル100%	ポリエステル100%
伸縮性	程よく伸縮する	程よく伸縮する	程よく伸縮する
透け感	なし。	なし。	なし。
裏地	裏起毛裏地付き	裏起毛裏地付き	裏地なし
重さ	495g	442g	490g
厚さ(畳んだ状態)	6cm	5cm	5.5cm

# 4. 商品と一緒にメッセージカードを挿入

目的：満足度向上と不満は直接連絡がくるようにする

## ■メッセージカードに入れる要素の例

- ・ 想い
- ・ お礼とお問い合わせ先

## ●参考コンテンツ

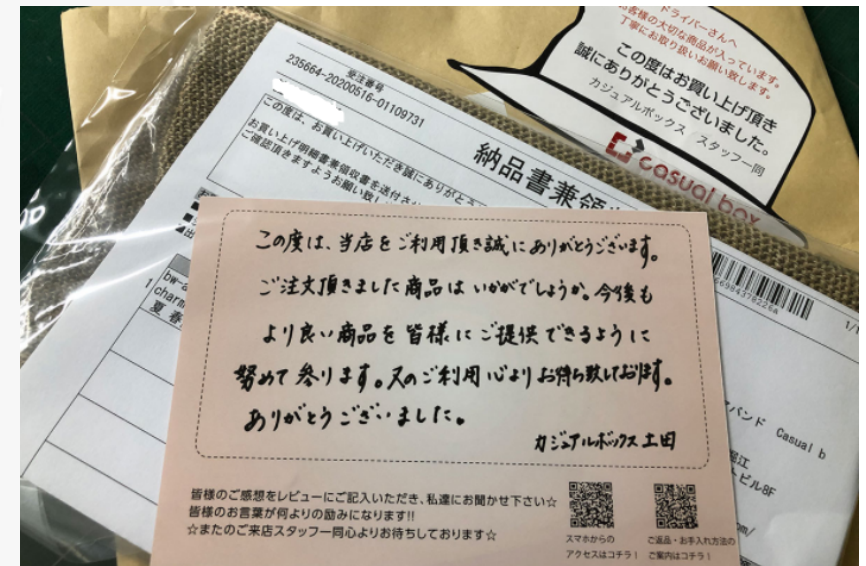
岩井さんウェビナー：第2部

<https://buppan.media/webinar/9543>

AJさん 同梱物導線例 8:12～：【要調査@アマゾン】日々の問題解決シリーズ

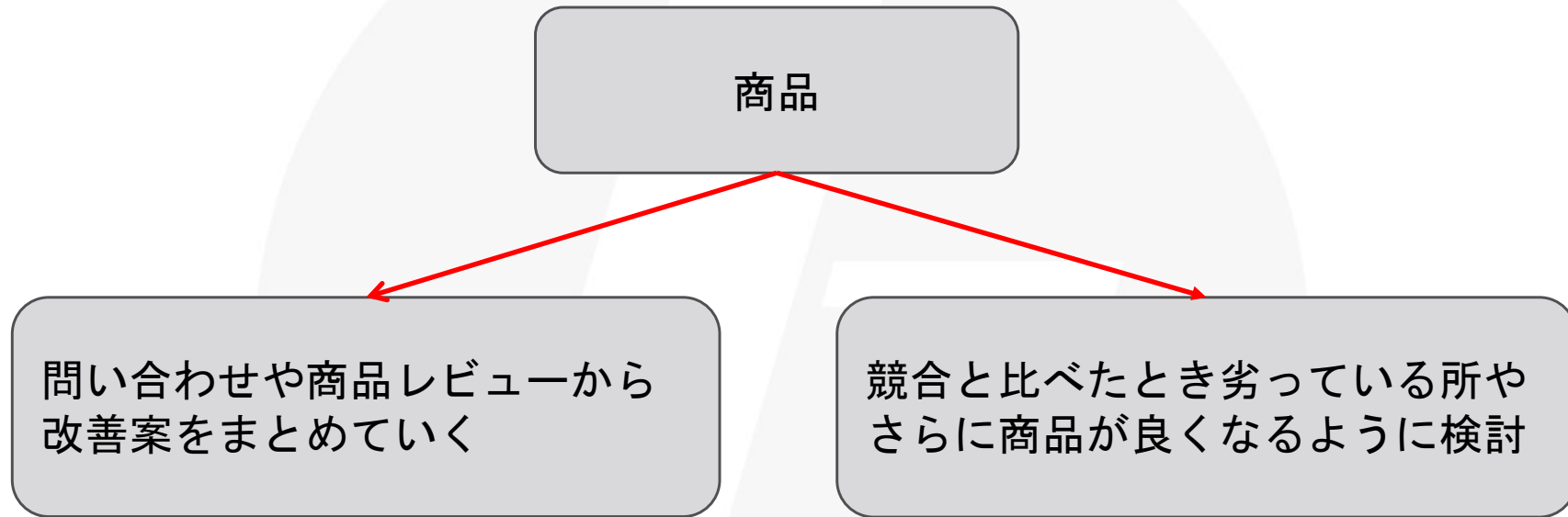
<https://www.facebook.com/groups/buppan.jp/permalink/4967417869998226/>

例



# 5. 商品改善

目的：お客さんの満足度の向上



## ●参考コンテンツ

萩原さん 「転換率の高い商品カタログとLPの作り方基礎編」：商品開発と既存商品のブラッシュアップの参考に  
<https://buppan.media/seminar/6713>

加島さん ポジショニング戦略について：商品開発と既存商品のブラッシュアップの参考に  
<https://www.facebook.com/groups/buppan.jp/permalink/4998528643553815/>

AJさん 12:50～：【要調査@アマゾン】日々の問題解決シリーズ：不具合があった場合のアプローチ方法  
<https://www.facebook.com/groups/buppan.jp/permalink/4967417869998226>

## 6. 商品に合ったパッケージ、丁寧な梱包

目的：パッケージから商品へポジティブな感情を起こす

- ・パッケージで丁寧さを出すことで気持ちは伝わる
- ・開ける楽しみ、自分がプレゼントをもらったような感覚

例



# パッケージで印象は変わる



■高級感のある素材やロゴなどのデザイン

■アイデア

高級ブランドの要素を取り入れることで高そうに見える

エルメスの箱の色調やロゴの入れ方が似ている

# パッケージで印象は変わる



## ■面白いパッケージ例



## ■パッケージの作る場所

### ★検索をかけて問い合わせる

日本

<https://search.yahoo.co.jp/search?p=%E5%8C%96%E7%B2%A7%E7%AE%B1+OEM&x=wrt&aq=-1&ai=833607f7-3793-4d76-920a-f23a4f5d01bc&ts=2864&ei=UTF-8&fr=crmas>

中国

[https://s.1688.com/selloffer/offer\\_search.htm?keywords=%BA%D0&n=y&netType=1%2C11%2C16&spm=a260k.dacugeneral.search.0](https://s.1688.com/selloffer/offer_search.htm?keywords=%BA%D0&n=y&netType=1%2C11%2C16&spm=a260k.dacugeneral.search.0)

## ■工場の見分け方（知恵袋 枝川さん投稿）

<https://buppan.bz/question/%e3%82%b5%e3%83%b3%e3%83%97%e3%83%ab%e7%99%ba%e6%b3%a8%e3%81%ae%e8%80%83%e3%81%88%e6%96%b9%ef%bc%88%e6%97%a2%e8%a3%bd%e5%93%81%e8%b2%a9%e5%a3%b2%ef%bc%89>

ロゴを入れるとロットが多くなるので初めは既製品でもOK

# 7. 取り扱い説明書

## 要素

- ・ 使い方
- ・ 問い合わせ先
- ・ 保証規定
- ・ 注意事項
- 参考コンテンツ

上野さんの投稿 「取説改善で高レビュー獲得」

<https://www.facebook.com/groups/buppan.jp/permalink/5003371119736234/>

# 8. フォローメール

目的：相手を気にすることにより、商品やブランドをより好きになってもらう。

ポジティブな感情を起こしてネガティブな感情を抑える

## ■要素

- ・ お礼
- ・ ブランドの想い
- ・ 何かあればすぐ対応すること と 問い合わせ先
- ・ 商品のお手入れ方法や注意事項
- ・ レビュー依頼

※Amazonは規約が厳しくなっている為、下記コンテンツを参照

## ●参考コンテンツ

AJさん Amazonコミュニケーション規約更新の要点

<https://buppan.media/webinar/10873>

## 9. 楽天：レビューキャンペーン

- レビュー書いてプレゼントキャンペーン（商品が到着後）
- 親和性の高いプレゼント、保証延長、クーポン

# まとめ

小さな積み重ねが大きな力に変わる→結果良いレビューに繋がる

小さく積み上げた施策の集合体がレビューに反映している。

当たり前ですが、良い商品を丁寧に届けて想いが伝わればレビューは良くなっていく。  
土台をしっかりとすることで長期的にレビューの点数が安定していく。

1. **商品全数検品**
2. **丁寧に早い顧客対応**
3. 疑問点からくる不満をフォローする
4. **商品と一緒にメッセージカードを挿入**
5. **商品改善**
6. **商品に合ったパッケージ、丁寧な梱包**
7. 取り扱い説明書
8. **フォローメール**
9. **楽天：レビューキャンペーン**