

2024-3

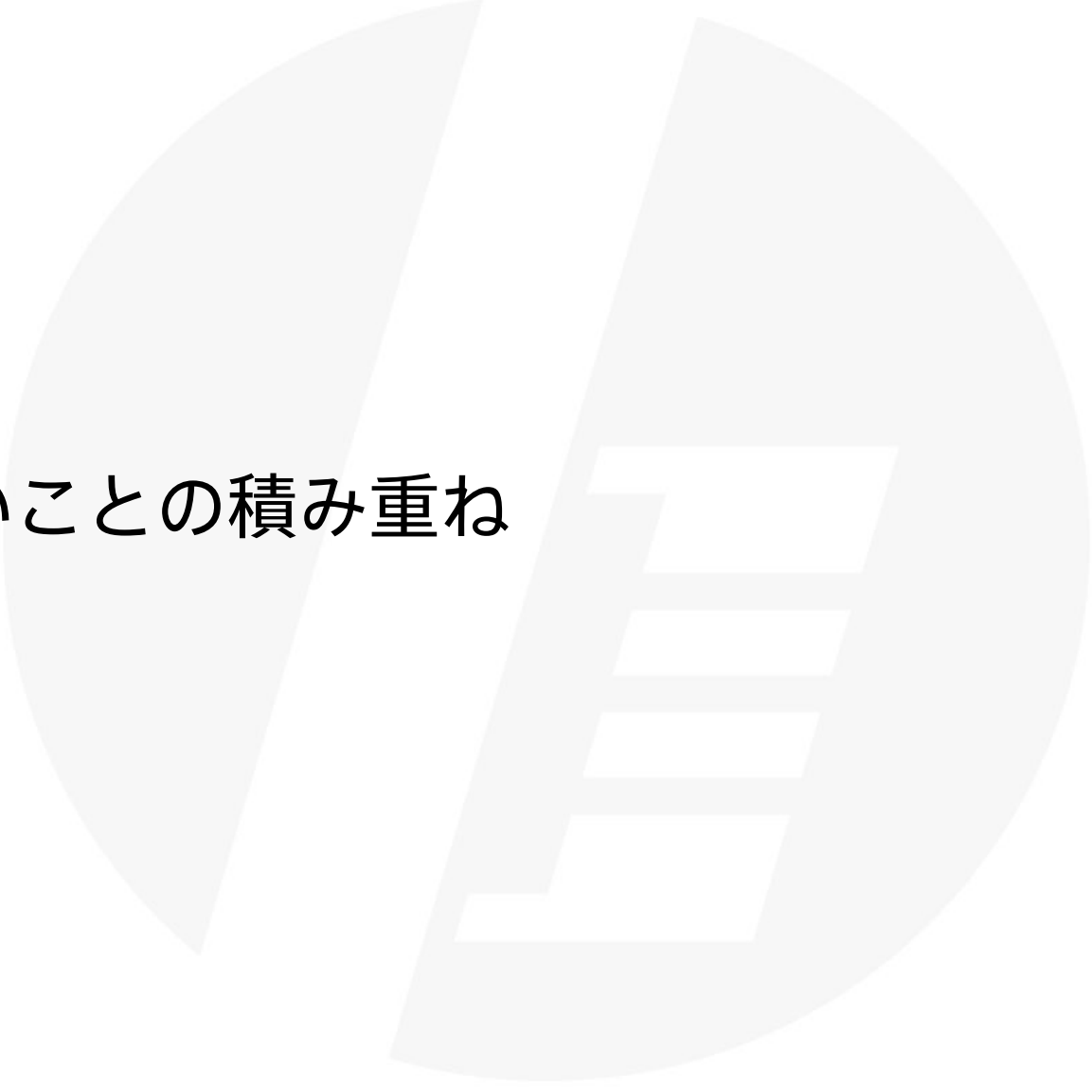
お客様との信頼関係を得ることが
長期的なビジネス安定につながる

■目次

- ①メッセージカード
- ②お客様対応
- ③フォローメール

■ゴール

商品販売後お客様と信頼関係を作り
リピートにつなげるアイデアを得ること



■小さいことの積み重ね

①メッセージカード

■何を伝えたいのか？

役割を考える

■自社の例

買ってくれてありがとう！

人ととなりを感じてもらう

コンセプト、想い

■どんな雰囲気にするのか？

どんな印象を持ってもらいたいのか？

■自社の例

優しい雰囲気

自分が嬉しくなることをするメッセージにする

(自分がお客さんの商品を扱っているため)

喜んでもらいたいと思う気持ちを込める

■どんな文章にするのか？

どんな言葉遣いにするのか？

■自社の例

温かみや優しい雰囲気を感じるような文章や言葉遣い

言葉遣いも大切にしている

■どんなデザインにするのか？

大きさ、カラー、写真やイラストを入れるor文字だけにする、
フォントor手書き、紙の素材 など

■自社の例

贈り物をもらったような雰囲気

温かみのある文字

●本当に手書きがいいのか？

② お客様対応

■ お問合せ対応で何に気を付けているのか？

お問い合わせにはできる限り早く返信

ひとりひとりのお客様に合わせた内容を返信

気遣い、思いやり

■ どのような文章にするのか？

どのような言葉遣いにするのか？

相手の雰囲気やテンションに合わせる

③ フォローメール

こちらからの一方的なメッセージ

気遣い、思いやり

■どんな文章にするのか？

どんな言葉遣いにするのか？

お問合せと同じ雰囲気です統一（同じ人が書いている）

硬すぎず柔らかすぎず、若干柔らかい寄りの文章

■ フォローメールの内容

- ・ ご購入のお礼
 - ・ きちんと届いているか？商品が使えているか？の確認
 - ・ 困ったことがすぐに解決できるようにする
- 配送についての注意点、決済について
- 不具合があった時の対応方法、Q&A（できるだけ細かく丁寧に）
- 豆知識
- ・ こちらの想いやブランドコンセプト
 - ・ 締め挨拶

■カスタマーの採用について

どんな人が欲しいか??

どうやったらその人を見つけられるか

実際にあった厄介なお問い合わせを採用試験に使う

見るポイントの例：気遣い、文面の柔らかさ、お客様がして欲しいことを汲み取れるか？

■まとめ

気遣いと思いやりが大事

それを一貫してやっている

テンプレ感を出さずに、自分の言葉で伝える