

上顧客とSNSで口コミを起こそう! 投資0円ではじめる!

PRプロデューサーの笹木郁乃です
飲食業界でも今後見逃せない
「PR」をお伝えする連載第5回目は
投資0円ではじめられる
SNSを活用して口コミを起こす方法をお伝えいたします

株式会社LITA 代表取締役 PRプロデューサー 笹木郁乃

PR事業に携わって10年。会社員時代は創業期2社のPRを担当。株式会社エアウィーヴ 5年で1億→120億、愛知トビー株式会社2年で11億→44億と、PRの力で急成長に貢献。その後、PR代行事業で起業。また、独自のPR理論をコンテンツとするPR塾を主宰。延べ300人以上の起業家、経営者、PR担当者に指導、13期連続満席開催。その他企業主催の講座やイベント等にもPR講師として登壇、3年で1200人に指導。企業PR案件も多数抱える。「PRは魔法であり、劇的に会社を変える力がある」が持論。



顧客にファンになってもらうための3つのポイント

一体感

特別感

貢献欲

選ばれたという実感（特別感）

顧客同士・お店との仲間意識（一体感）

お店を応援したい（貢献欲）

という気持ちを引き出す仕掛けが大事。

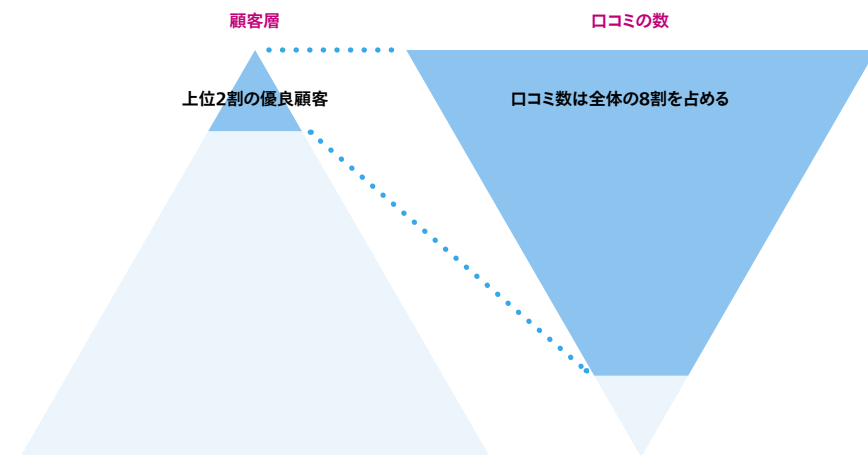
◎ コアなファンになってもらうためには、どんなことをすれば？

▲ ファンド度を上げるためにはイベントが有効！

1つ目は「特別感」。自分たちだけが選ばれたという実感です。2つ目は「一体感」。選ばれた顧客同士、そしてお店（企業）と深く繋がっているという仲間意識です。そして3つ目は「貢献欲」。このお店（企業）を応援したい！というモチベーションのこと。

この3つのポイントを顧客の中に醸成するために効果的なのが、イベントの開催です。例えば、「季節の新メニュー発表・試食会」を人数限定で開催するとします。一般より先行して味わえる、さらに人数限定ということだと、特別感がありますよね。そこで、トッピングのアイデアを募集するなど、何か参加者の意見を反映させるようなしなかけをしたり、参加者同士が意見交換したりする場面があると、仲間意識も高まります。さらに、記念撮影や、吹き出しパネルの用意、投稿時に使った欲しいハッシュタグを決めるなど、SNSに投稿したくなるような工夫

クチコミにおける「パレートの法則」



口コミの8割は、全体の2割の優良顧客から生まれている。
この顧客にもっとコアなファンになってもらい、口コミ数を増やしていく。

◎ SNSのアカウントは作ったのですが、なかなか更新できずにいます。

▲ 更新頻度を上げる努力より、口コミを増やす工夫を。

SNSは広告と違って、予算0で始められる発信ツールです。SNSによるPRに取り組んでいる

企業も増えてきています。そんな中で最近良くいただくのが、「アカウントはとつたものの、運用がうまく出来ない」といったご相談です。がんばって更新しているのに、なかなか見てもらえない……。更新が滞ってしまう……。これを読んでいる方の中にも、そんなふうに試行錯誤されている方がいるかもしれませんね。コツコツ更新していくことも大事です

が、実はそれよりも影響力があるのが、SNSでのお客様の口コミ。ここを強化する方が認知拡大の近道になるんです。

◎ どうすれば口コミをしてもらえるの？

▲ 鍵は上位2割の上顧客にあります！

グルメレポートなどで芸能人が評価しているものよりも、「このお店はおいしい！」とSNSで一般顧客が発信している口コミの方が、リアリティがあり、説得力のある情報として捉えられる現代。評価の高い口コミを増やす工夫をしていくことは、新規顧客の獲得にもつながります。

さて、ここで紹介したいのが、「パレートの法則」。売上の8割は顧客全体の2割の優良顧客によるものであるという法則です。

この「2:8」の法則から考えた時、「口コミの80%は20%の上顧客から生まれる」ということが言えます。つまり、顧客にお店のコアなファンになってもらうことで、口コミを充実させることができるんです。

夫があると、ますます口コミ投稿へつながる確率は高まります。ただし、ここで「参加したのだからSNS投稿は必須です！」というような強制はNG。「ねばならない」で投稿された口コミに、訴求力はありません。このお店を応援したい！お店の良さを広めたい！という顧客の貢献欲をいかに引き出すか。そのためには「来てよかった！」と参加者がますますファンになってくれるような仕掛けが必要なのです。

これまで5回にわたってお届けしてきたPRコラム。いかがでしたか？ 0円からはじめられる。そして、無名な企業でも有名になることができる。そんなPRの魔法を、みなさんに少しでもお届けできたのならうれしいです。

ぜひ、実践できる部分から行動に移してみてくださいね！



0円PRのノウハウは、笹木郁乃LINE公式 (ID:@pr_ikuno) でもお届けしています。