



本日はセミナーへのご参加 ありがとうございました

- 12:45にセミナーを開始いたします
- マイクをオフにさせて頂いております。
周囲で音がしてもセミナーには影響ありませんので、ご安心ください
- ぜひ、メモをご用意ください



あきばれホームページ

緊急事態宣言解除 withコロナの対応方針(1)

株式会社WEBマーケティング総合研究所

2020/5/28

お願い

- 本日は「想像する」「考える」ことに主眼を置きます。
- ぜひ、メモを取ってください

コロナ時代の対応スタンス

- 短期的にどう対応するか？

→ **今までの**お客さんは、コロナでどう変わったのか？

- 中期的にどう対応するか？

→ **将来の**お客さんは、どう変わっていくか？

お客様のことを想像する

- お客様は、**今**どんな**状況**か、想像する
- お客様は、**将来**どんな**状況**か、想像する



- お客様は、**今**どんな**気持ち・考え**か、想像する
- お客様は、**将来**どんな**気持ち・考え**か、想像する

お客様の状況を想像する

- 現在、および将来の「人の動き」を予想する
- ビジネス的な観点で新型コロナの影響を考えた場合、一番影響が大きいのは？(wk)

**リモートワーク
(在宅勤務)**

在宅勤務で何が変わる？

- オフィスに出社しない
 - ↓
- 自宅周辺しか出歩かない
 - オフィスの周辺では行動しない
 - オフィスから自宅の通勤ルートでも行動しない
- お客さんは自宅周辺の狭い地域で行動

在宅勤務で何が変わる？(2)

- オフィスに出社しない
- どこでも好きな所に住んで好きな所で働ける
↓(wk)
- 経済圏が
 - 都心から、**郊外**へ
 - 駅近から、**駅遠**へ
 - 首都圏から、**地方**へ

経済圏が変わると？

- まず、自分の商圏を見直してみましよう！
 - 在宅勤務が進むと、商圏内のお客さんの数は増えそうですか？ 減りそうですか？(wk)
- 増えそうな場合は、どんな人が**増えそうか**を考えて、準備をする
- 減りそうな場合は、どんなお客さんが**残りそうか**を考えて、準備する

在宅勤務で何が変わる？(3)

- オフィスに出社しない = 他の社員と会わない
↓(wk)
- 職場での出会いがない = 職場恋愛が減る
 - 彼氏なし・彼女なしが増える
→ カップル向けビジネスは厳しくなる
 - 結婚できない**独身**が増える
→ ウェディング系ビジネスは厳しい
→ 婚活系ビジネスは益々盛況に

在宅勤務で何が変わる？(4)

- 独身の場合、家で一人で仕事している
 - 勤務中の雑談がない
 - ランチは一人
 - 終業後に、一杯飲みに行く、もない
↓(wk)お客さんの気持ちは？
- **孤独**を感じる
 - 一人暮らし
 - 友達が近くに居ない
 - 彼氏や彼女がいない

在宅勤務で何が変わる？(5)

- 家族持ちの場合、家族の横で仕事をする
 - 奥さんや旦那さんと、24時間一緒に居る
 - 通勤時間がない
 - アフターファイブがない
 - ↓(wk)お客さんの気持ちは？
- **自分の時間**や**場所**が欲しい
 - 夫婦仲が悪いなら、なるべく家の外に行きたい
 - 夫婦仲が良くても、昔のように一人で外で過ごしたい

サードプレイス

- ファースト・プレイス : 自宅
 - セカンド・プレイス : 職場
 - サード・プレイス : 家と職場以外の第三の居場所(スタバ)
 - 在宅勤務でセカンドプレイスが消滅
- ↓
- **サードプレイス**が求められる

在宅勤務時代の顧客要望

- 一人孤独に暮らしているお客さんは
 - ↓
 - 人との**コミュニケーション**を求めている
- 自宅が職場化しているお客さん
- 家族と離れたいお客さん
 - ↓
 - 自宅以外に**自分の居場所**を求めている
- お客さんのこうした潜在願望を前提として、自社のサービスの内容や見せ方を検討する

お客様の状況を想像する(2)

- コロナが終息しかけているとはいえ、お客さんはまだまだ心配している
- お客さんが今、一番心配しているのは？(wk)

感染への不安感

新型コロナが未終息

- 緊急事態宣言解除後も、新型コロナは終息していない
- お客さんはどんな**気持ち**なのか？
 - ↓ ↓(wk)お客さんの気持ちは？
- 人に**会いたくない**
- **密閉された空間**に入りたくない

人と会いたくない

- なるべく「人と会いたくない」と思っているお客さんに
- 皆さんと「会ってもいいかな？」と思ってもらうには？



- 当社では「**感染防止**をここまでやっています！」と
- 少々オーバーでもいいから伝える！

密閉された空間に入りたくない

- 3密の環境を避けたいと思っているお客さんに
- 皆さんの空間(お店、医院)に「入ってもイイかな？」と思ってもらうには？



- 当社では「**感染防止**をここまでやっています！」と
- 少々オーバーでもいいから伝える！

まだまだコロナは続きますが..

ご自身で、お客さんの気持ちや考えを想像してみましよう。

それを前提に、来週はもう少し具体的なテクニックをお話しする予定です



まだまだコロナは続きますが..

来週も、木曜日の12:45～13:30を
予定しています

新型コロナウイルスに負けずに
がんばりましょう！