

01 ネット時代の
成功例に学べ!

インスタで「いいね!」を
押してすぐ予約

▶ イギリスの格安航空会社が写真から旅行を予約できるサービスを始めた。ユーザーがInstagramで行きたい場所の画像を見かけたら、同社の専用アプリで画像をシェア。すると、サーバー解析で「同じ景色が見られる」場所を特定し、「ここでその景色が見られますよ!」と地図が表示される。あとは予約ボタンをタップして出発日時を入力すれば航空券の予約が完了。

行きたいと思った時に航空券を手軽に予約できるだけでなく、文字だけの検索では出会えなかった旅の感動を体感できる。

▶ Instagramでは飲食店情報サイトと連携してレストランなどの予約ができるようになった。

これにより、同サイトの加盟店でネット予約機能を利用している飲食店は、Instagramのビジネスプロフィールにアクションボタンとして「席を予約する」ボタンを追加できる。ユーザーがこのボタンを押すとこの飲食店情報サイトの予約ページに移り、予約することができる。

ユーザーは良さそうな店を見つけてから予約するまでアプリを切り替えることなくInstagramで全ての操作をすればよく、お店探しから予約までスマホで簡単にできる。

02 繁栄企業の
成功要因を探る

街行く人々の注目を集める
意外な看板

▶ スウェーデン南部のマルメ市は雨が多く、湿度が高い。地元の木材会社が、その環境下で吹きさらしにしても品質が変わらない木材をアピールする看板を作った。

使用したのは同社CEOの自宅バルコニーの床から切って剥がしてきた木材で、特別な処理を施していない。看板はこの木材を立てて並べただけ。大勢の人が行き交うショッピングセンターの前に12年間設置される。看板には「弊社の商品がどれだけ持つかを示すために、この広告を12年間ここでそのままにします。」と書かれている。同社の自信の程が伺える。

▶ イギリスのバス会社がグラスゴー市内の広場で、新しいバスの発表イベントを行った。

広場に置かれたのはオモチャの車のパッケージのような巨大な箱で、本物のバスが中に入っている。その姿はまるでオモチャのように見えて、人々の注目を集めた。

バスは革製の座席シートでゆったりとくつろげる。フリーWi-Fi、USBポートも完備。イベントでは車内を自由に見ることができ、一目見ようと行列ができた。

また、MCによるトークショーや音楽ライブも行われ、その様子はFacebookやInstagramで発信。パッケージに入った珍しいバスのおかげで情報が拡散された。



Check! 進化するプロモーション手法に
要チェック! 必要な基礎知識

▶▶▶ 低コストで顧客を24時間
サポートするチャットボット 《後編》

会話のシミュレーションを行うコンピュータプログラム、チャットボット (Chatbot)。顧客からの問い合わせに素早く応じるためにチャットボットを利用する企業が増えている。

● チャットボットの利用例

チャットボットは、問い合わせに対して回答するカスタマーサポートでよく利用されている。

オフィス用品のインターネット通販サービスのA社では、問い合わせをチャットボットを使ってLINE上で対応している。

全問い合わせの3分の1をチャットボットで対応するようになったところ、従来と比較して6.5人分の人件費削減に成功した。なお、チャットボットでユーザーの問い合わせに対応できない場合はオペレーターが直接対応し、あらゆる質問に答えるようにしている。

ヨーロッパの航空会社B社では、FacebookのメッセージやTwitterなどを通じてチャットボットで航空チケットの予約や確認・変更を受け付けている。フライト状況に変更がある場合は最新情報を送信している。

日本の宅配会社C社でも顧客からの問い合わせ対応にチャットボットを導入。LINEで配達状況の確認、日時変更ができる。それまでは、ホームページで受け付けていたが、スマホで簡単にできるようになってユーザーにも好評だ。

● 顧客獲得とコンサルティングも

チャットボットは新たな顧客獲得や、今までの顧客との関係維持にも役立つ。

不動産会社D社は、元々WEBサイトにあった検索機能をチャットボット化してLINEで利用できるようにした。ユーザーが希望の物件の条件や位置情報を入力すると、それに合った物件を自動で検索。提示された物件をタップすると、同社の物件詳細情報ページに移る。

来店や会社のサイトを見るよりも、LINEは気軽に使えて、サービス利用の入り口として役立っている。

高級旅館・ホテルの宿泊予約サービスE社も、Facebookメッセージでチャットボットを使って、宿泊相談に応じている。日程、洋室か和室か、食事内容など、以前は電話で聞いて予約していたことが、いつでもスマホで簡単にできるため利用客に好評だ。

24時間いつでも、PCだけでなくスマホからでも顧客の質問に、即座に答えられるチャットボットは、集客の強い味方になるだろう。