

01 この店に学べ!

場所は秘密、メニューなし、謎のレストラン

▶名古屋市内某所にあるレストラン。所在地は非公開、外に店名の表示も看板もない。店内はくつろげる自宅のようで、執事がお世話をし、来店のことを「ご帰宅」と呼ぶ。

自宅のような店だから料理のメニューはなく、定額料金で好きなものを好きなだけ食べることができる。ティータイムは、常時15~20品目もの菓子や軽食がデザート・ワゴンに並び、希望のものを作ってもらうこともできる。水曜と木曜以外に開催され、料金は5,600円(平日は5,200円)(税別)。ディナータイムは、年に数回ほど、季節の催しとして不定期に開かれる。フル・コース料理で値段は8,800~10,800円と、その時によって異なる。

ホスピタリティを充実させるため来店は全て予約制。予約には登録料3,000円で会員になることが必要である。登録の際に、好きな食材、苦手な食材、アレルギー、宗教上避ける食材、ハンディキャップについても知らせることができる。会員は3,000名以上、予約を取りにくいほどの人気だ。東海地方の人は3割程度で、関西や東京から通う客が多い。

02 ネット時代の成功要因を探る

リモートワークで広がる新ビジネス

▶新型コロナの感染拡大防止のためにリモートワークが増えた。Zoomを使ったビデオ会議には画像を背景に設定する機能がある。これで取引先や上司に自宅の部屋が見えないようにできる。北欧発祥の家具会社はその機能に使える背景画像を自社サイトに公開した。大きな本棚があつて知的に見える部屋、観葉植物と暖かな光で落ち着いた雰囲気のリビング、白が基調の洗練された書斎など、30種類以上の画像が用意されている。使用した家具とコーディネートも紹介されていて、家具選びにも役立つ。

▶神戸の北にある摩耶山の展望広場では、海と山に囲まれた雄大な自然の中でのリモートワークを呼びかけている。

ロープウェイの駅にあるカフェでは、テレワーク用の電源と座り心地のいいアウトドアチェアのセットを1日1,000円で貸し出している。フリーWi-Fiを使って、青空の下で仕事ができる。コーヒーのテイクアウトやカフェで食事もでき、昼食も休憩も楽しめる。利用者が増えても、山上の広場なのでソーシャルディスタンスは安心だ。



Check! 進化するプロモーション手法に必要な基礎知識

ネット上の消費者の意見を収集・分析してプロモーションに役立てるソーシャルリスニング

マーケティングにおいて消費者の声は重要である。今ではTwitter、InstagramなどのSNS、ブログ、レビューサイトなどに多種多様な声が散在する。これら消費者の声を収集・分析してマーケティングに活用するのがソーシャルリスニングである。

ソーシャルリスニングの手順

ソーシャルリスニングを実施する際はネットのツールやサービス会社を利用することが多いが、以下のような手順で行われる。

1 商品の改善、消費者の潜在的ニーズを探るなどの最終的な目標を明確にする。

2 目的達成のために必要な情報を決める。

たとえば商品の改善が目的ならば、その商品についての感想が必要な情報となる。

3 分析の対象(母集団)を決める。

4 情報を収集・分析する。

具体的には、投稿数、投稿者数、ポジティブ/ネガティブな投稿の割合、ポジティブ/ネガティブな投稿に共通するキーワードの洗い出し、どのような投稿が注目されているかなどを調査する。

ソーシャルリスニングで分かること

ソーシャルリスニングによって、商品やサービスに対する率直な意見や感想がわかるだけでなく、商品やサービス、会社に対する顧客が持つイメージも把握できる。これは今後のブランディング戦略の決定に役立つ。

また、日常的にSNSを使用するユーザーは、具体的に訪れた場所、欲しいものについてなどの投稿をすることも多い。それらの傾向を分析し、消費者が求める機能、購入可能な金額など、消費者の潜在的なニーズも掴める。

さらにSNSには、テレビCMやネット広告に対する消費者の反応がリアルタイムで投稿される。それを収集・分析することでプロモーションに対する消費者の印象を理解し、広告内容や露出方法の改善にも役立つ。

そのメリットとデメリット

消費者の声を集める方法として用いられているアンケートでは、企業側が質問項目を設定するため、得られる情報が限定的になる。回答を企業側に見られるため否定的な意見を避ける人もいる。

これに対してソーシャルリスニングは、ネット上に発信された率直な意見で、投稿のタイミングや形式も自由なので、忌憚らない意見を聞くことができる。

ただし、ネット上の書き込みは、発信者の年齢・性別・職業などの属性がわかりにくい。プロフィールからある程度わかるが、属性・行動パターンなどの対象を絞り込んで行う調査と比べ、信憑性が低くなる恐れがある。