

# アイデアの芽吹き ~vol.68

加盟店様の事例、他業界の取組み、商品の使用感等アイデアの「種 (SEEDS)」となる情報を毎月中頃に配信！



## 紹介！紹介！紹介！ ~お客さまが自然と紹介したくなる仕組み~

戸別訪問やテレホンアポイントなどで1件1件新規開拓しなくても、もしお客さまがお客さまを呼んで下さるといふ好循環が続けば、色々な面で大変ありがたいことではないかと思います。

今回は紹介や口コミに関する話についてご紹介させていただきます。



### <皆、頭の中に「普通」の基準がある？>

大多数の人の頭の中には、「普通」という基準が共通認識としてあるとのこと。その職業において一般的な水準とみなされるレベルがあり、お客さまの頭の中にある「普通」の基準を少しでも上回ると、お客さまは敏感に感じ取るのだそうです。共通認識の例として、「高級ホテル

の代表、リッツカールトンのドアマンが、お客さまを迎える姿勢は？」との質問で、

- ①直立でまっすぐ背筋を伸ばし、足を揃えた姿勢で出迎える
  - ②少し体勢を崩しリラックスした感じで出迎える
- の2択があると、圧倒的に①と答える人が多いそうです。

全国のリッツカールトンのドアマン

を統計調査したわけでもなく、実際に行ったことがなかったとしても、「リッツカールトンのドアマンはこういうものだ」という共通認識が頭の中にあると考えられるのだそうです。

### <誰かに紹介したくなる心理>

人が誰かに紹介したくなるのは、

『何かしら感情を動かされた時』だと言われているとのこと。自分の期待値(想定)と、事後の評価にギャップがあるほど人は感情を動かされ、それを誰かに伝えて共有したくなるそうです。そのため前述のような「お客さまが考える普通の基準

を上回る」ということも、紹介したくなるきっかけの1つになるのかもしれませんが。なお、人の感情が動く引き金としては、次のようなことが挙げられるそうです。



| 引き金   | 感情               |
|-------|------------------|
| 驚き    | おもしろい！すごい！       |
| 疑問・興味 | 自分はどうなのか？これは本当か？ |
| 発見・納得 | 便利、役立つ、なるほど      |
| 共感    | わかる、素敵、かわいい      |
| 感動    | 感動した、考えさせられた     |

### <紹介を繋げるために>

紹介を繋げていくためには、お客さまに自分の商品

やサービスを紹介します。紹介者になって頂くことが必要とのこと。紹介者になって下さる方は、紹介した相手から「教えてくれてありがとう！」「さすがいいお店知っているね！」など感謝されて承認欲求が満たされることを望んでいると考えられます。そのため、紹介者さまのメンツをつぶすようなことにならないよう、注意することが大切だとのこと。そして、お客さまに紹介者になって頂くためには、次のようなポイントがあるそうです。

#### ・この人を紹介したい！と思ってもらう人になる

お客さまに紹介して頂くより前に、自分自身が「この人を紹介したい！」と思ってもらえる人にならないといけな

#### ・先にお客さまに貢献する

いきなり「紹介して下さい」とお願いしても「ガツガツしている」と感じるだけのこと。お願いするよりも先に、お客さまが欲しい情報を集めて差し上げたり、手厚いサポートをしたりなど、お客さまに先に貢献することを考えると良いそうです。

#### ・紹介を先にお願ひしておく

お客さま自ら進んで紹介者になって下さるのはまれなため、予め紹介をお願いしておくことは大切だそうです。紹介をお願いする一番良いタイミングはお客さまご自身の契約直後だとのこと。お客さまの心もホットな状態のため、お願いしておくとお客さまになって下さりやすいのだそうです。

