

今こそ

お客様の声を 聴こう！

お客様理解、本当にできていますか？
通販こそ定期的なお客様調査が必要です

お客様の顔が見えない通販では、客層のニーズを知るために、あらゆる手段を尽くしてお客様を調査することが必要です。なぜなら、通販化粧品は新規獲得の媒体やキャンペーン内容などで客層が大きく変化してしまうため、売上効率だけを追いかけていると、本来の商材にはそぐわないお客様が多くなってしまう可能

性があるから。気づいた時には「本来考えていたターゲットと実際のお客像が大きくズレていた!」というケースも少なくないのです。

通販化粧品ビジネスこそ売上だけで判断せず、定期的なお客様調査を行いましょう。それが、愛される通販化粧品ブランドになるためのポイントです。

貴社の魅力、本当に伝わっていますか？

＼ お客様調査をして分かったズレ／



まとめ売りが
安いから買った！
値段が一番の理由。

正直、この会社じゃなくても良い。
他社が安ければすぐ変えるかも～。



売上の大半が割引で選ぶ離脱予備軍のものだった…

通販
化粧品会社
A社



敏感肌向けにとことん低刺激にこだわっているから
お客さんもそこに魅力を
感じているはず！

For Lady

離脱率の高さはブランドへの
帰属意識が薄いからでは？
**お客様調査でインサイトを
深堀りしてみましょう！**

調査

For information on the book, visit www.pearson.com

圖書編號：臺中師範大學圖書館藏書第 74-1 號



★ 文庫になる一冊

[illegible]

たった1つの考え方

[illegible]

圖 4. 研究區域の位置

本書は、本書の著者である、
山田正樹氏の著書である。
その一、山田正樹氏の著書である。

see also *depression*



