



サムシングフォー主催セミナー

ネット上での クチコミマーケティングとは

2007/11/14

Takeshi KOUNO.

自己紹介

- **河野武 / KOUNO Takeshi**
 - 1974年7月3日生まれ。立命館大学経済学部卒。コミュニケーション・デザイナー。
 - 1997年、ニフティ入社。2001年にニフティ退職後、フリーランスとして数年過ごし、2004年から2005年までオンライン書店ビーケーワンの専務取締役兼COOを務める。2005年から2007年までシックス・アパート株式会社のマーケティング担当執行役員を務める。その他、ブックオフオンライン株式会社取締役、ウノウ株式会社アドバイザーを務める。現在はフリー。
 - 2006年から2007年にかけてWOM勉強会を主催。

本日のトピック

- **消費者の行動の変化**
 - ある人の結婚までの行動
- **ネット対策のABC**
 - インターネット利用者の検索行動
 - 1.検索エンジン対策
 - 2.クチコミ対策
- **今日のまとめ**
 - ネット上でのクチコミマーケティングとは
- **おまけ:クチコミマーケティングの成功例**
 - 株式会社平安閣 マリエール東海

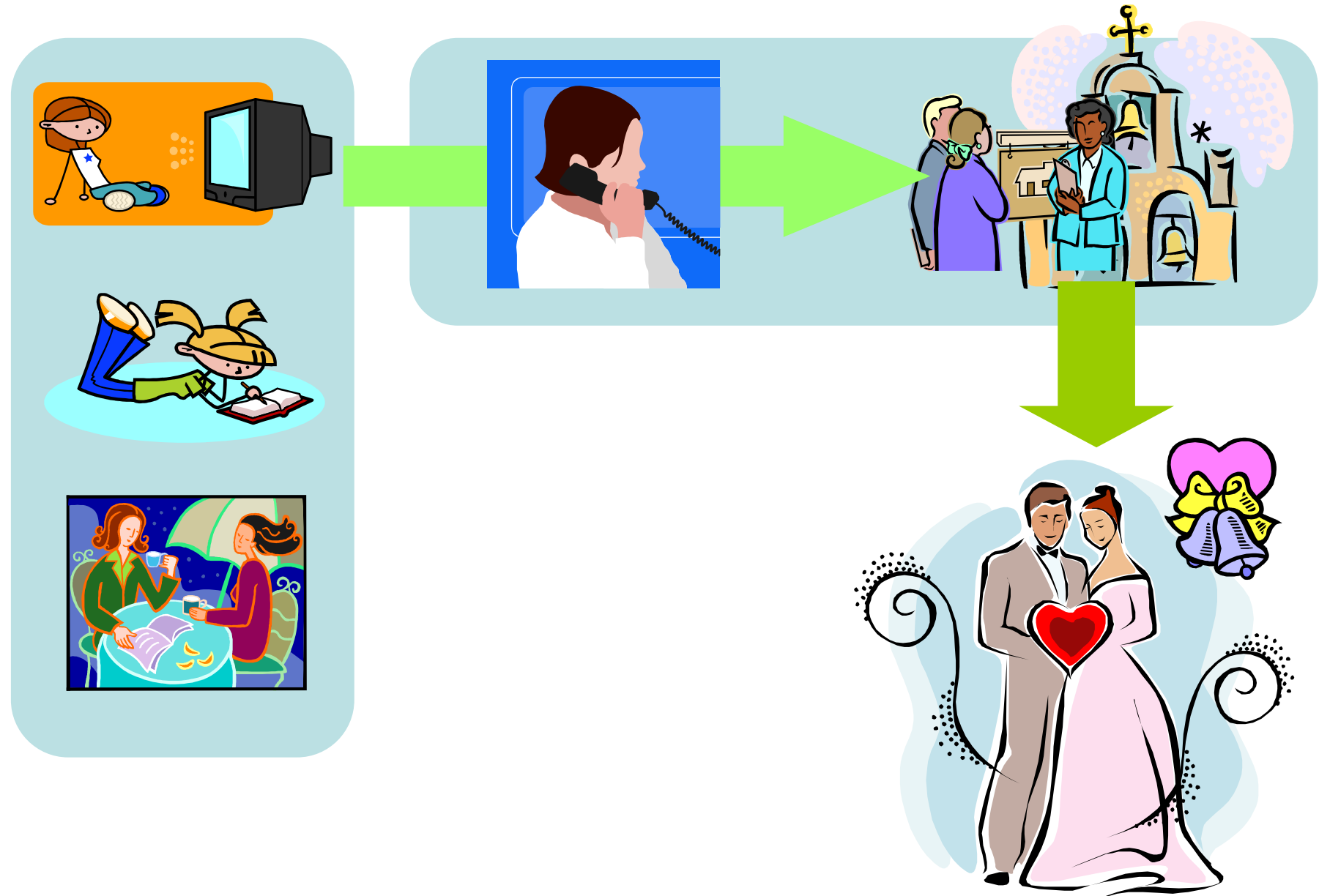
配布資料

ではははじめます

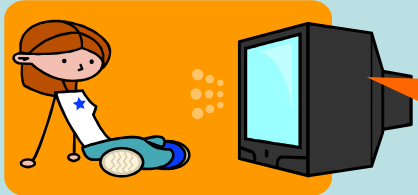
消費者の行動の変化

ある人の結婚までの行動

かつての行動パターン



かつての行動パターン(認知段階)



テレビCM



結婚情報誌



リアルなクチコミ

認知

クチコミはこれまでも
有効だった

かつての行動パターン(検討段階)



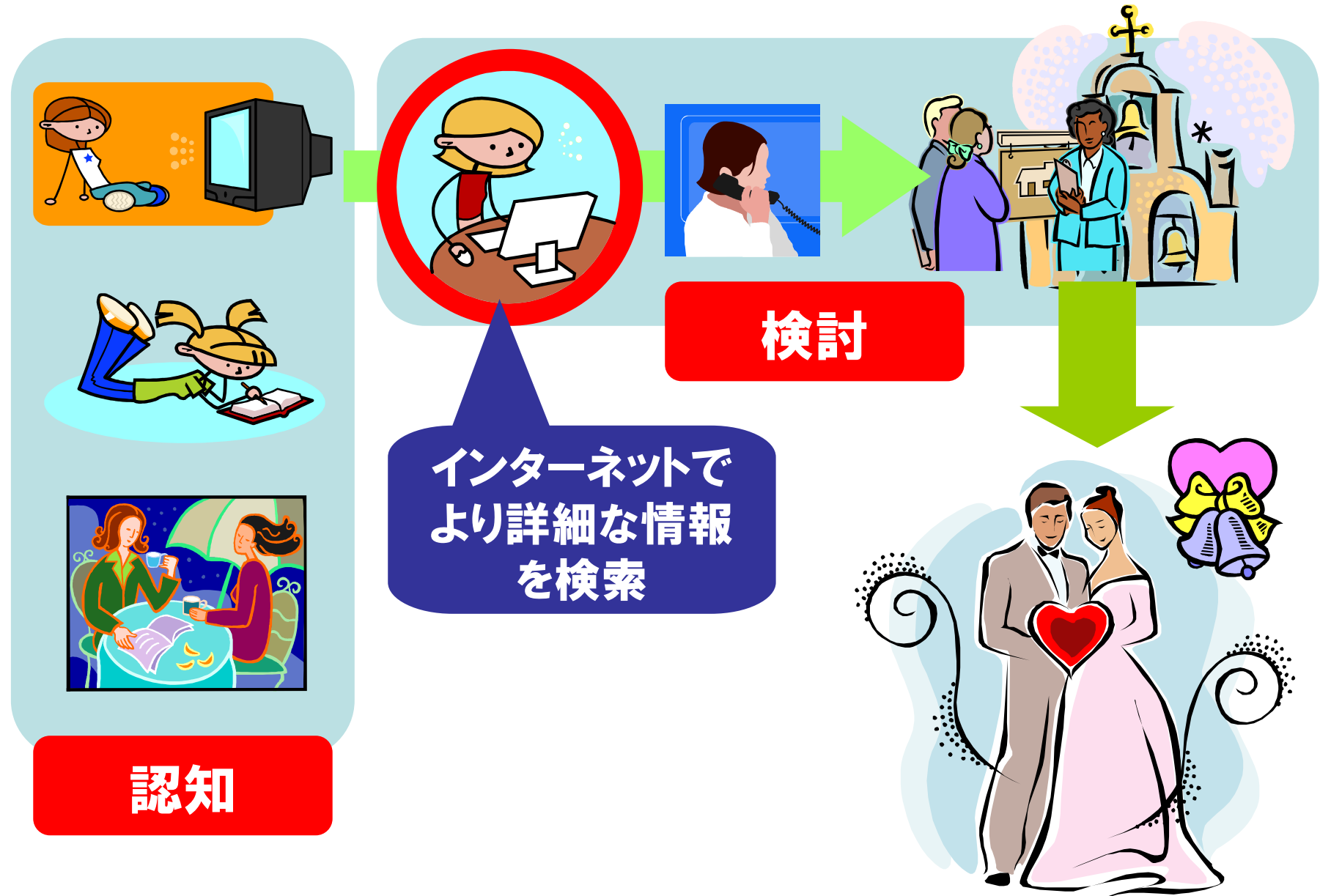
認知

検討者はマスメディア(テレビCMや雑誌など)の情報や、最近結婚式を挙げた友だちからのクチコミ情報を元に、結婚式場に見学に出かけたり、ウェディングプランナーに相談したりして式場やプランを選定する。

網羅性のある雑誌が有効

**この行動パターンが
インターネットの登場に
よって変化している**

現在の行動パターン



ネット対策の重要性が増している



検討者は気になった式場の情報や、より魅力的な式場やプランがないかをインターネットで検索する。そこで見つかった情報を元に、結婚式場に見学に出かけたり、ウェディングプランナーに相談したりして式場やプランを選定する。

ネット対策の重要性が増す

すべての消費者がネットに流れているわけではないことも事実

認知

ネット対策のABC

検索を制するものが
ネットを制する

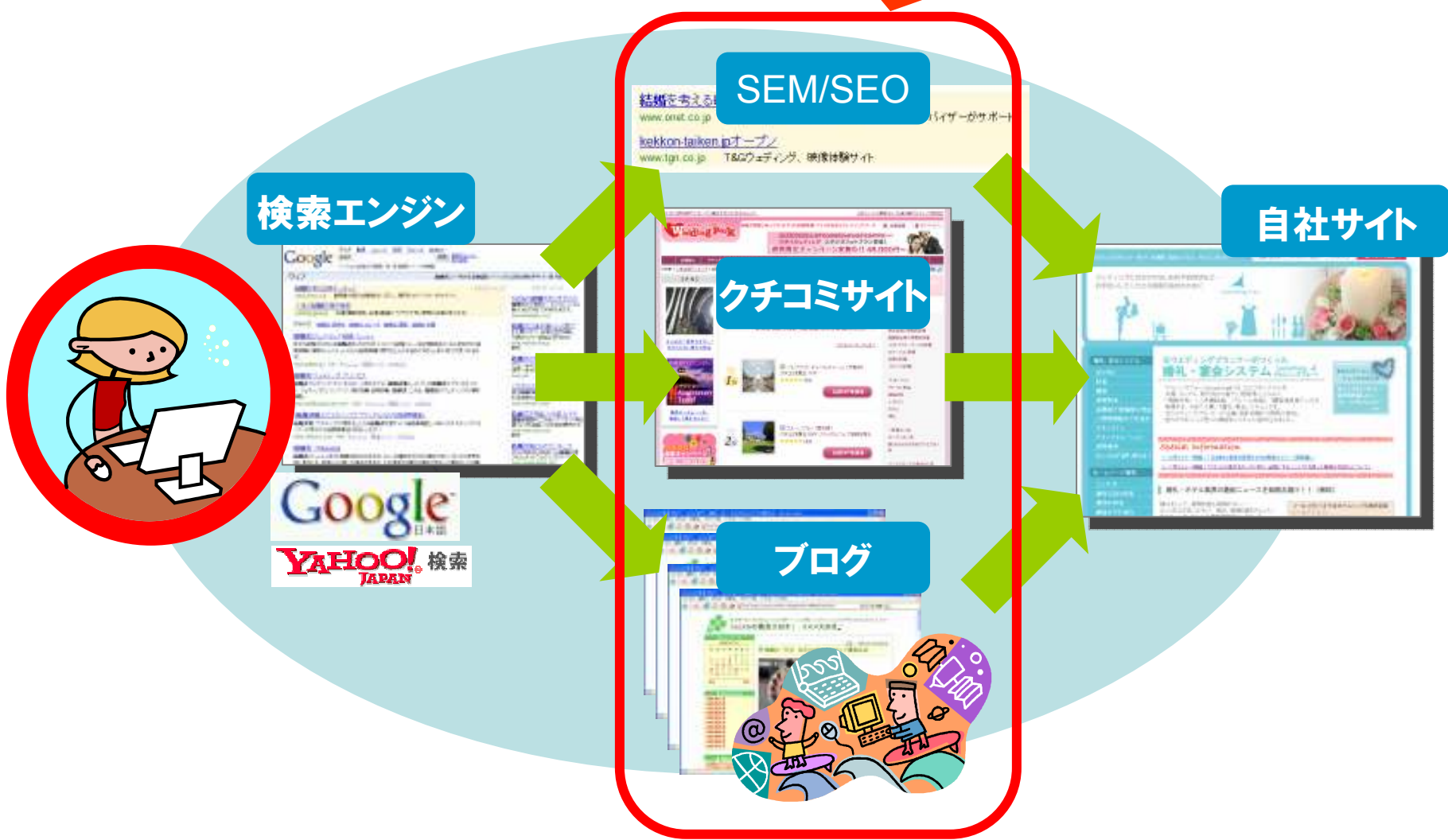
インターネット利用者の検索行動

インターネット利用者の検索行動



インターネット利用者の検索行動

お客様をどうやってお連れ
するかの徹底的な準備



インターネット利用者の検索行動



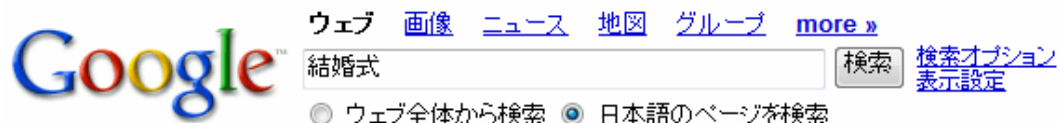
直接、間接のネット誘導

- **検索エンジン対策(直接的な誘導)**
 - **純粋な検索エンジン対策**
 - SEM/SEO
 - 自社努力でなんとかなる
- **クチコミ対策(間接的な誘導)**
 - **クチコミサイト(評価サイト)対策**
 - **CGM(クチコミ)対策**
 - CGM = Consumer Generated Media
 - 簡単に言えば、ブログやSNSのこと

1. 検索エンジン対策

検索結果の 占有率を高める

Googleの検索結果(例:「結婚式」)



ウェブ

結婚式 に一致する日本語のページ 約 2,670,000 件中 1 - 50 件目 (0.07 秒)

[結婚を考える時オーネット](#)

スポンサーリンク

www.onet.co.jp 業界最大級の会員数約5.1万人。専門のアドバイザーがサポート。

[人気の結婚式場を検索](#)

wedding.gyao.jp 式場を簡単検索。会場を動画で ラクラク下見。理想の式場が見つかる!

関連検索: [結婚式 招待状](#), [結婚式 スピーチ](#), [結婚式 服装](#), [結婚式 余興](#)

[結婚式コミュニティ「結婚パレット」](#)

幸せな結婚のためには**結婚式**をしたほうがいいのか?【結婚パレット】は既婚者もたくさん参加する「結婚準備の情報コミュニティ」。だから結婚準備に関するどんなお悩みでもきっと良い答えが見つかるはず。

www.palette.jp/ - 31k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[結婚式 ウェディングプリンセス](#)

結婚式 ウェディング プリンセスは、人気のホテル・**結婚式場**・レストランの**結婚式**やブライダルフェア、ウェディングドレス・ブーケ、婚約指輪・結婚指輪、**結婚式** 二次会、**結婚式**やウェディングの情報満載。

www.wedding-princess.net/ - 141k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[【結婚式場&ウエディング】ブライダルなら「結婚準備室」](#)

結婚式場、ウエディングに関することなら**結婚式**応援サイト「結婚準備室」。500人のウエディングプランナーがあなたの結婚準備をお手伝いします!

www.kekkon-j.com/ - 44k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[結婚式 - Wikipedia](#)

結婚式(けっこんしき)は婚姻を成立させるため、もしくは確認するための儀式であり、古くから世界各地に見られる。地域により様々な様式があるが、どの地域でも喜びの儀式である。(「儀式としての結

スポンサーリンク

[100%の結婚式をしませんか](#)

結婚式の分割払い、ライフエンジェル最大300万円まで利用できます。

www.lifeangel.co.jp

[結婚式は低予算・少人数で](#)

まだ間に合う!会場の空き情報。今週のフェア・試食会予約もOK

www.kekkon-net.jp

東京

[結婚式の情報がいっぱい](#)

ゼクシィnetで探せる。見つかる。世界一幸せな花ヨメになっちゃおう

zexy.net

[こだわりの結婚式を実現](#)

総合**結婚**情報サイト。式場、ドレス、引出物等の紹介やプロによるQ&A!

www.kekkon-j.com

[結婚式を芸能人が盛上げる](#)

結婚披露宴や二次会、パーティー等を盛り上げる芸能人の出演依頼受付中

www.anet-web.com

東京

[結婚式場口コミランキング](#)

口コミ件数22,000件以上**結婚式**場クチコミサイトウエディングパーク

www.weddingpark.net/

画面の上部と右側は広告枠(アドワーズ)

Google™ ウェブ 画像 ニュース 地図 グループ more »

結婚式 [検索オプション](#)
[表示設定](#)

ウェブ全体から検索 日本語のページを検索

ウェブ 結婚式 に一致する日本語のページ 約 2,670,000 件中 1 - 50 件目 (0.07 秒)

[結婚を考える時オーネット](#) スポンサーリンク
www.onet.co.jp 業界最大級の会員数約5.1万人。専門のアドバイザーがサポート。

[人気の結婚式場を検索](#)
wedding.gyao.jp 式場を簡単検索。会場

関連検索: [結婚式 招待状](#), [結婚式 スピーチ](#)

[結婚式コミュニティ「結婚パレット」](#)
幸せな結婚のためには結婚式をしたほうがい
婚準備の情報コミュニティ。だから結婚準備
ず。
www.palette.jp/ - 31k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#)

[結婚式 ウェディングプリンセス](#)
結婚式 ウェディング プリンセスは、人気のホテル・結婚式場・レストランの結婚式やブライダルフェ
ア、ウェディングドレス・ブーケ、婚約指輪・結婚指輪、結婚式 二次会、結婚式やウェディングの情報
満載。
www.wedding-princess.net/ - 141k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[【結婚式場&ウエディング】ブライダルなら「結婚準備室」](#)
結婚式場、ウエディングに関することなら結婚式応援サイト「結婚準備室」。500人のウエディングプラ
ンナーがあなたの結婚準備をお手伝いします！
www.kekkon-j.com/ - 44k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[結婚式 - Wikipedia](#)
結婚式(けっこんしき)は婚姻を成立させるため、もしくは確認するための儀式であり、古くから世界各
地に見られる。地域により様々な様式があるが、どの地域でも喜びの儀式である。(「儀式としての結

スポンサーリンク

[100%の結婚式をしませんか](#)
結婚式の分割払い、ライフエンジェル
5万円まで利用できます。
angel.co.jp

[は低予算・少人数で](#)
よう！会場の空き情報。
ア・試食会予約もOK
on-net.jp

[の情報がいっぱい](#)
[net](#)で探せる。見つかる。
世界一幸せな花ヨメになっちゃおう
zexy.net

[こだわりの結婚式を実現](#)
総合結婚情報サイト。式場、ドレス、
引出物等の紹介やプロによるQ&A!
www.kekkon-j.com

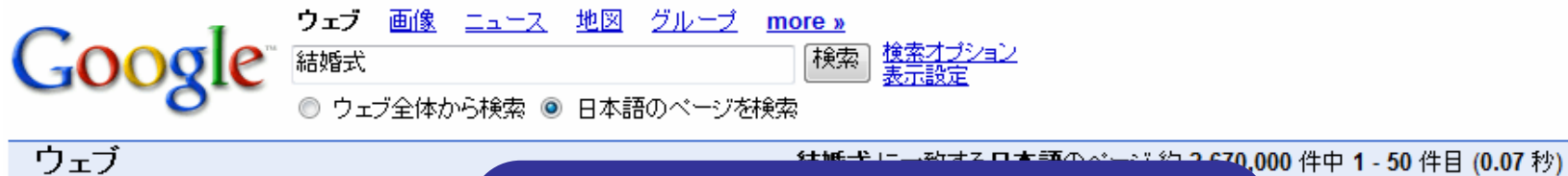
[結婚式を芸能人が盛上げる](#)
結婚披露宴や二次会、パーティー等を
盛り上げる芸能人の出演依頼受付中
www.anet-web.com
東京

[結婚式場口コミランキング](#)
口コミ件数22,000件以上結婚式場
クチコミサイトウエディングパーク
www.weddingpark.net/

SEM

アドワーズ/オーバーチュア

中央部分に通常検索結果が表示されている



SEO
+ ブログなどのクチコミ情報

[結婚を考える時オーネット](#)
www.onet.co.jp 業界最大級の会員数

[人気の結婚式場を検索](#)
wedding.gyao.jp 式場を簡単検索。会

関連検索: [結婚式 招待状](#), [結婚式 スピ](#)

[結婚式コミュニティ「結婚パレット」](#)

幸せな結婚のためには結婚式をしたほうがいいのか? 【結婚パレット】は既婚者もたくさん参加する「結婚準備の情報コミュニティ」。だから結婚準備に関するどんなお悩みでもきっと良い答えが見つかるはず。

[www.palette.jp/ - 31k - キャッシュ - 関連ページ - メモをとる](#)

[結婚式 ウェディングプリンセス](#)

結婚式 ウェディング プリンセスは、人気のホテル・結婚式場・レストランの結婚式やブライダルフェア、ウェディングドレス・ブーケ、婚約指輪・結婚指輪、結婚式 二次会、結婚式やウェディングの情報満載。

[www.wedding-princess.net/ - 141k - キャッシュ - 関連ページ - メモをとる](#)

[【結婚式場&ウエディング】ブライダルなら「結婚準備室」](#)

結婚式場、ウエディングに関することなら結婚式応援サイト「結婚準備室」。500人のウエディングプランナーがあなたの結婚準備をお手伝いします!

[www.kekkon-j.com/ - 44k - キャッシュ - 関連ページ - メモをとる](#)

[結婚式 - Wikipedia](#)

結婚式(けっこんしき)は婚姻を成立させるため、もしくは確認するための儀式であり、古くから世界各地に見られる。地域により様々な様式があるが、どの地域でも喜びの儀式である。(「儀式としての結

スポンサーリンク

[の結婚式をしませんか](#)
の分割払い、ライフエンジェル
0万円まで利用できます。
[eangel.co.jp](#)

[式は低予算・少人数で](#)
に合う!会場の空き情報。

今週のフェア・試食会予約もOK
[www.kekkon-net.jp](#)
東京

[結婚式の情報がいっぱい](#)
ゼクシネットで探せる。見つかる。
世界一幸せな花ヨメになっちゃおう
[zexy.net](#)

[こだわりの結婚式を実現](#)
総合結婚情報サイト。式場、ドレス、
引出物等の紹介やプロによるQ&A!
[www.kekkon-j.com](#)

[結婚式を芸能人が盛上げる](#)
結婚披露宴や二次会、パーティー等を
盛り上げる芸能人の出演依頼受付中
[www.anet-web.com](#)
東京

[結婚式場口コミランキング](#)
口コミ件数22,000件以上結婚式場
クチコミサイトウエディングパーク
[www.weddingpark.net/](#)

つまり、

検索結果のエリア占有率とは？



例えば、あるサイトは2つのリンクが表示されている

Google [ウェブ](#) [画像](#) [ニュース](#) [地図](#) [グループ](#) [more »](#)

結婚式 [検索オプション](#)
[表示設定](#)

ウェブ全体から検索 日本語のページを検索

ウェブ 結婚式 に一致する日本語のページ 約 2,670,000 件中 1 - 50 件目 (0.07 秒)

[結婚を考える時オーネット](#) スポンサーリンク
www.onet.co.jp 業界最大級の会員数約5.1万人。専門のアドバイザーがサポート。

[人気の結婚式場を検索](#)
wedding.gyao.jp 式場を簡単検索。会場を動画で ラクラク下見。理想の式場が見つかる!

関連検索: [結婚式 招待状](#), [結婚式 スピーチ](#), [結婚式 服装](#), [結婚式 余興](#)

[結婚式コミュニティ「結婚パレット」](#)
幸せな結婚のためには結婚式をしたほうがいいの?【結婚パレット】は既婚者もたくさん参加する「結婚準備の情報コミュニティ」。だから結婚準備に関するどんなお悩みでもきっと良い答えが見つかるはず。
www.palette.jp/ - 31k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[結婚式 ウェディングプリンセス](#)
結婚式 ウェディング プリンセスは、人気のホテル・結婚式場・レストランの結婚式やブライダルフェア、ウェディングドレス・ブーケ、婚約指輪・結婚指輪、結婚式 二次会、結婚式やウェディングの情報満載。
www.wedding-princess.net/ - 141k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[【結婚式場&ウエディング】ブライダルなら「結婚準備室」](#)
結婚式場、ウエディングに関することなら結婚式応援サイト「結婚準備室」。500人のウエディングプランナーがあなたの結婚準備をお手伝いします!
www.kekkon-j.com/ - 44k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[結婚式 - Wikipedia](#)
結婚式(けっこんしき)は婚姻を成立させるため、もしくは確認するための儀式であり、古くから世界各地に見られる。地域により様々な様式があるが、どの地域でも喜びの儀式である。(「儀式としての結

スポンサーリンク

[100%の結婚式をしませんか](#)
結婚式の分割払い、ライフエンジェル最大300万円まで利用できます。
www.lifeangel.co.jp

[結婚式は低予算・少人数でまだ間に合う!会場の空き情報。今週のフェア・試食会予約もOK](#)
www.kekkon-net.jp
東京



[結婚式の情報がいっぱい](#)
ゼクシィnetで探せる。見つかる。世界一幸せな花ヨメになっちゃおう
zexy.net

[こだわりの結婚式を実現](#)
総合結婚情報サイト。式場、ドレス、引出物等の紹介やプロによるQ&A!
www.kekkon-j.com



[結婚式を芸能人が盛上げる](#)
結婚披露宴や二次会、パーティー等を盛り上げる芸能人の出演依頼受付中
www.anet-web.com
東京

[結婚式場口コミランキング](#)
口コミ件数22,000件以上結婚式場クチコミサイトウエディングパーク
www.weddingpark.net/

検索結果のエリア占有率を高めるには

- SEMエリア 
 - アドワーズ/オーバーチュアに出稿する
 - 継続するにはコスト(広告掲載費)がかかる
 - 1件しか表示できない
- SEOエリア 
 - 自社サイトのSEO(検索エンジン最適化)をする
 - 1件(多くて2件)しか表示できない
 - クチコミマーケティングに取り組む
 - うまくいけば数件~数百件の表示ができる
 - リンクがあればPageRank対策にもなる

検索結果のエリア占有率を高めるには

- SEMエリア 
 - アドワーズ/オーバーチュアに出稿する
 - 継続するにはコスト(広告掲載費)がかかる
 - 1件しか表示できない
- SEOエリア 
 - 自社サイトのSEO(検索エンジン最適化)をする
 - 1件(多くて2件)しか表示できない
 - クチコミマーケティングに取り組む
 - うまくいけば数件~数百件の表示ができる
 - リンクがあればPageRank対策にもなる

この話はあとでします

少し脱線しますが、

SEMはもう完璧？

複数キーワード、専門キーワードはまだまだ狙い目

Google [ウェブ](#) [画像](#) [ニュース](#) [地図](#) [グループ](#) [more »](#)

結婚式 ゴンドラ [検索オプション](#) [表示設定](#)

ウェブ全体から検索 日本語のページを検索

ウェブ 結婚式 ゴンドラに一致する日本語のページ 約 80,600 件中 1 - 50 件目 (0.52 秒)

関連検索: [ヴェネツィア 結婚式 ゴンドラ](#), [平安閣 結婚式 ゴンドラ](#)

[【ロコミ事典】私を見た！！さむ~かった披露宴...](#)

友人の結婚式ですが、カラオケ(ジジイの)が続いたり、ダラダラと意味もなく長かった。結局、披露宴で気になるのは「料理はおいしいか」.....何を隠そう私の結婚式。ゴンドラに乗ってしまいました。結構寒かった...。でも一生に一度の事いいかな? ...

www.kingdom.or.jp/nanchie/html/01/03_03.html - 110k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[ディズニーリゾート 秘情報\(TDR 秘情報アネックス\):ディズニーシーの ...](#)

ディズニーシーホテルミラコスタの、ゴンドラ結婚式。いつ見てもいいですね(笑)。この挙式を選べると、写真のように、シーの中をゴンドラまで、パレード出来ます。(笑)(笑)。ウウウ、いいよねー。特に今日昼頃は最高の秋日和でしたから。...

tdrura.livedoor.biz/archives/50072509.html - 10k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[実録結婚式 第1回](#)

しかも「結婚式」と銘打たなければ親との約束が...。そんなときふと目にとまったのがホテルイダルフェア。...あまりに「ゴンドラにスモーク」の印象が強くて。「ゴンドラにスモーク」がこて頭の中を渦巻いていた私は、会場に着いて ...

www008.upp.so-net.ne.jp/tanupon/jitsuroku/JITSU_1.html - 7k -

[キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

[Yahoo!ブログ - BENVENUTI A VENEZIA~まりこのヴェネツィア](#)

カトリック系の教会で日本と提携しているところは可能だが(このあたり結婚情報誌をみていたがい)、ヴェネツィアではゴンドラの結婚式が可能である。もちろん観光用とは別に結婚式用のゴンドラがあり、通常1人のゴンドリエレが結婚式は2人で漕ぐ ...

blogs.yahoo.co.jp/ravannemariiko/folder/779693.html - 48k - [キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモ](#)

[ミラコスタで結婚式の際にオプションのヴェネツィアン・ゴンドラをされ ...](#)

来年ミラコスタで結婚式をしたいと思います。予約はまだなのですが、プランや招待人数を考えているところです。その中でオプションのヴェネツィアン・ゴンドラを検討しているのですが、実際やってみてどうだったのでしょうか? 以前どのようなものかと ...

detail.chiebukuro.yahoo.co.jp/qa/question_detail/q1112800091 - 19k -

[キャッシュ](#) - [関連ページ](#) - [メモをとる](#)

利用者のニーズが多様化して、専門的なサービスを期待する人が増えた。そういう人は「ゴンドラ」や「バンド演奏」などのキーワードと組み合わせで検索する。

2. クチコミ対策

2-1.

**クチコミサイト
(評価サイト・比較サイト)**

ひとりのユーザーとして見てみた

- **みもふたもないことを言っちゃえば、**
 - **結婚式場に関するクチコミ情報を集めるのは難しいのではないか**
 - 普通はひとり1回しか結婚しないので共有するメリットが少ない(Give & Takeが成立しない)
 - **いま書き込んでいる人のモチベーションはなんだろう**
 - 結婚式場側から依頼している？
 - 謝礼を支払ってる？
 - **そこで式をあげた人だけではなく、下見をした人の情報も集めているのはいい**
- **だけど下見をして、けっきょくそこに決めなかったということは超オススメではないことの裏返し？**

下見した
クチコミ

クチコミサイト対策

- **まず、最初にやることとして、**
 - **クチコミサイトに登録してもらう**
- **その上で、**
 - **当たり前だけどお客様に満足してもらえるサービスを提供する**
 - **お礼の手紙を送る際に「もしよろしければクチコミサイトに書き込んでください」とお願いする**
 - **その際に、謝礼等は不要**
 - **下見の方にも同様にお礼状を送る**
 - **「褒めてください」ではなく「今後の改善に活かしますので不満点も遠慮なく書いてください」と依頼する**

2-2.

ブログ

ブログ対策

- **実はこちらのほうが可能性がある**
 - 多くの人にとってブログは日記として使われているので、結婚式などのイベントは本人だけじゃなく参列者も書いてくれる(前ページの大半は参列者)
- **そのためのサービスとして、**
 - **ブログで利用できる写真を提供する**
 - 結婚式の写真だけでなく、式場の概観がわかるものや当日の空の写真や料理の写真などもいいかも
 - 参加者みんなで共有するスペースの提供もいいと思う
 - プランの詳細や当日の料理メニュー、会場の地図などを簡単にブログに転載できるようにする
 - もちろんクチコミサイト対策と同様のことはする

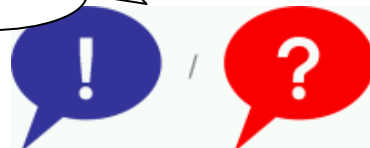
今日のまとめ

人がクチコミするには

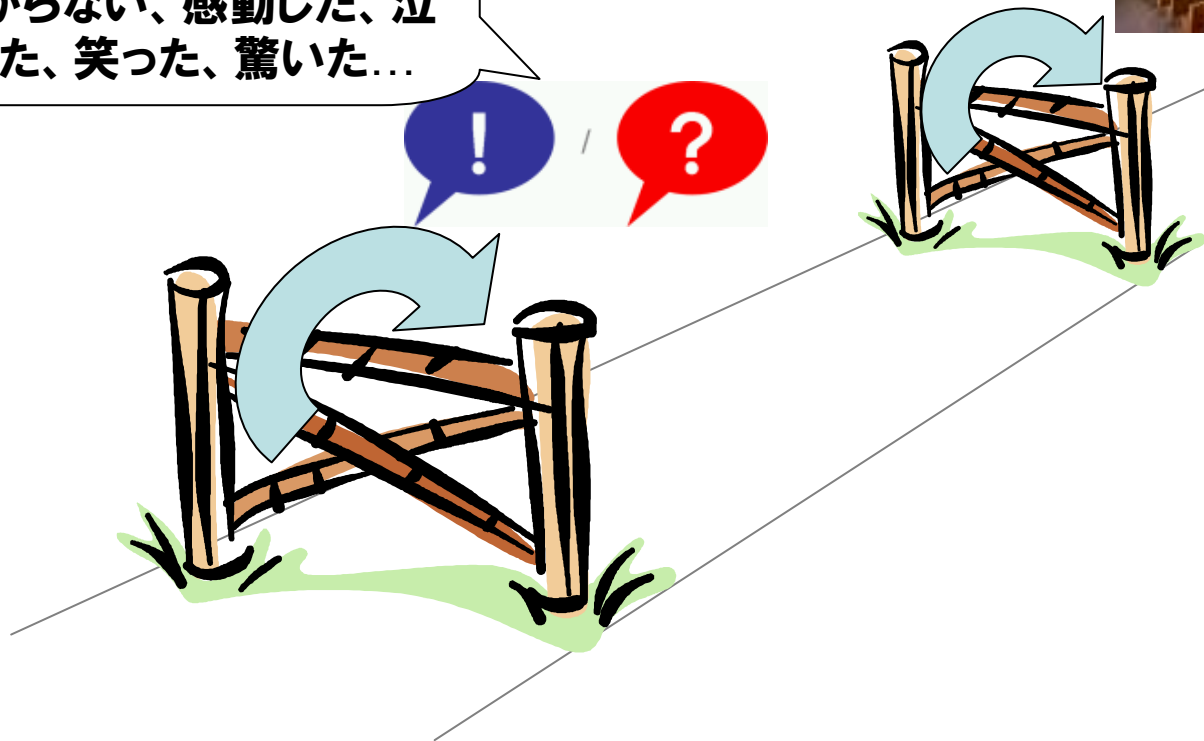
クチコミマーケティングの成功には2つのハードルがある

- 越えるために必要なもの
 - 誰かに言いたくなる何か
 - 言いたくなったらすぐに使える素材

おもしろい、楽しい、
わからない、感動した、泣
いた、笑った、驚いた...



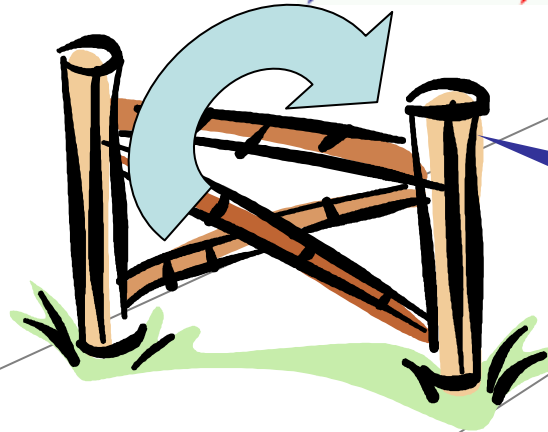
写真など素材の
提供



クチコミマーケティングの成功には2つのハードルがある

- 越えるために必要なもの
 - 誰かに言いたくなる何か
 - 言いたくなかったときにすぐ使える素材

おもしろい、楽しい、
わからない、感動した、泣
いた、笑った、驚いた...



結婚式の場合、ここは軽く
クリアできるメリットがある



写真など素材の
提供

その条件を満たした上で

**お客様一人ひとりとのコミュニケーションをしっかりと取る、愚直に信頼を勝ち取るしかない。
「無関心」では人は動かない。**

ネット上でのクチコミマーケティングとは

ネット上でのクチコミマーケティングとは

- **まずは検索エンジン対策をする**
 - 自社サイトがちゃんとしていないと無視される
- **その上でクチコミサイトやブログの対策をする**
 - 目の前の人に最高のサービスをする
 - しっかり信頼関係が築けた人にだけクチコミを依頼する、無理強いはしない
 - ブログを書く人が利用できる素材を用意する

**インターネットはウソのつけないメディア。
本当に良いサービスを顧客に提供している企業は
生き残るチャンスがある。**



素敵な結婚式をたくさん
演出して、その感動を
ひとりでも多くの人に
届けてください！

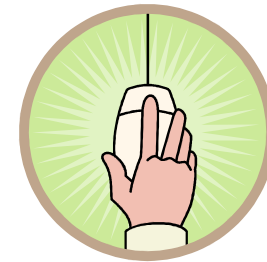
あと、ぼくの2回
目の結婚式も...

thank you!

- **ご清聴ありがとうございました**
- **興味のある方はぜひご連絡ください**
 - takeshi@smashmedia.jp
 - <http://smashmedia.jp/blog/>
 - **検索してもOKです**

河野武

検索



SMASHMEDIA