

日 時	平成29年 8月24日 (木) 16:00~18:10		
場 所	KITENビル8階 (宮崎市錦町1番10号)		
講習会名	販路開拓支援セミナー説明会～ネットショップスキルを磨く～		
講師名	楽天株式会社 深津 俊樹 氏		
主催者名	宮崎県商工会議所連合会		
レポート作成者	高橋 友美	レポート作成日	平成29年 8月25日

宮崎県事業 「販路開拓支援セミナー」の説明会に参加しました。

[2017年度ネット通販最新情報]

・ECマーケットについて

(ECマーケットとは：電子商取引のこと。インターネットなどを介して契約や決済を行うことを言う)

ECの市場規模 2016年が前年比9.9%増。少なくとも今後倍の規模になると予想。

世界の市場規模 中国、アメリカ、イギリスの規模が大きく日本はその次。

越境EC 日本では15歳～64歳の生産年齢人口が減少傾向であり、市場の規模は国境を越えたECは前年比36%の伸び。今後は海外に市場を求めることも大事。

・パソコンからスマートフォンへ

スマートフォン・タブレットが普及し、スマートフォン経由の取引が増えている。これにより情報接触のタイミングは自宅のパソコンで行う場合は決まった場所・決まった時間のタイミングだったが、スマートフォンで行うことによりいつでも・どこでも行うことができるようになった。

商品サービスの情報収集する割合のうち、スマートフォンが全体の約83%を占めており、その後購入はパソコンからが36%、スマートフォンから24%となっている。

・ネットショップとアプリ

スマートフォンでの利用状況 ブラウザよりアプリの方が約4.7倍、利用時間が多い。

人気アプリ LINE Facebook など。

アプリでないとユーザーに接触できない。

但し、アプリの開発ソフトは高く、インストールしてもらうのは難しい。大金かけても使用されない可能性大。

・ソーシャル化の動き

インスタ映え～2016年のトレンド

SNS (LINE・Facebook・Twitter) 多くのユーザーが使っている。

マスメディア広告 (テレビCMなど) →ソーシャルメディアに移ってきている。

ソーシャルメディアは口コミで広がる。口コミは従来の広告よりも拡散・影響が強い。上顧客ほど口コミに積極的。

流れはいつ頃変わった?

～グルーポンおせち事件 (写真はきれいなのに実際来たおせちがひどかった)

ユーザーが気づいた。綺麗に写った写真より実際に買った人の情報が正しい。

〈これからすべきこと〉

ファンを増やすことが大切。

真摯な活動 → 広まる

・セキュリティ対策

セキュリティの強化を固めて防御。

・クレジットカードの取引～番号を守るための対策をとる。

・Webサイト全体のHTTP化～Googleの検索順位で優遇。信頼性のアップ。

[自社サイト作成での大切なこと]

・ネットショップで売れるための3大要素

〈ノウハウ〉〈環境〉〈システム〉～掛け算の関係。どれかが「0」だと「0」。それぞれが重要。

・「何が売れるか」より「どう売れるか」

同じ商品を同じ環境で売っても差が出る。まず写真 (商品画像) 購入後のハッピーを上手くしっかりと伝えるにはどうするべきかをしっかり考える。食べ物なら食べる直前。洋服なら着ているところ。売れる写真と綺麗な写真は違う。

- ・受注管理
利益をえるためには、より多くの注文を少ない人員で効率よく管理する。
個別に管理し、注文の漏れを防ぐ対策。
- ・データ分析
売上げの公式 アクセス人数×転換率×客単価～アクションの明確化。
- ・販売心理の8ステップ ～ 単なる長いページでは売れない 販売心理の順番で考える。
 1. 警戒
 2. 興味 キャッチ・つかみ
 3. 想像 購入後のハッピー
 4. 欲求
 5. 比較
 6. 納得
 7. 決定
 8. 満足

いらぬ→欲しいに

[セミナー説明会を受講して]

ネットショップに関する現在の状況を知った上で、今後、どう自社に活用できるかを考えてみたいと思いました。

また、この説明会の最後にネットショップ経験者による体験談がありました。成功するまでの経緯のお話の中で様々なピンチがあったがそれを丁寧な対処を行い、くぐりぬけ、チャンスに変えていったそうです。

会社・商品を最大限に引き上げるために、お客様にいいものだと訴える・インパクトを与えるためのデザインの大切さ、またしっかりと伝えるためにいいキャッチコピーを作る必要性。本当にいいものをお客様に届けたい気持ち。ネットショップの大切な考え方を教えていただきました。