

経営 サプリメント

テーマ

インターネット時代の消費者行動の変化と対策



秋田県よろず支援拠点
コーディネーター

秋元 英樹
Akimoto Hideki

「ローカルビジネスにITの力を」をキーワードにDX化が難しく予算が限られている地方の中小企業に対し現実的な支援やアドバイスをしている。また、人口減少時代に対応した独自の販売促進理論「コロニーマーケティング」を研究、随時アップデートし相談者に還元。デザインツールCanvaのセミナーもわかりやすさで好評を得ている。

秋田県&岩手県商工会連合会エキスパートバンク 専門家。羽後町出身。趣味はインドカレー。

01 消費者の購買行動の変化

みなさんが商品を購入するとき、どのような順番で購入しているのでしょうか？

購買順序を表すステップとして「AIDMA(アイドマ)の法則」と呼ばれているものがあります。これはマーケティング用語なのですが、事業者から見た商品購入までの順番を示した英語の頭文字を取ったものです。最初のAはAttentionを表しており、参考書などでは直訳して「注意」と訳されていますが、今一つ意味が分かりづらいので物販を例にわかりやすい言葉に変えて説明いたします。



AIDMAの法則のわかりやすい例としてテレビショッピングがあります。例えばこのような感じです。

- A 「重い掃除機にNO！軽くて強力なコードレス掃除機です！」
- I 「とっても軽くて強力！LEDライトも付いてホコリを逃しません！」
- D 「45,000円のところ、今なら13,800円！今すぐこちらまで0120-xxx-xxx！」
- M 商品情報を繰り返し説明する
- A フリーダイヤルに電話

ほとんどのテレビショッピングはこのパターンに沿って作られているのではないのでしょうか。これらのステップを順番に実施することで、商品やサービスに関する効果的な発信ができ、消費者を引き込み最終的なゴールである購入行動につなげます。

しかしながら、インターネット時代の消費者は購買行動が若干異なってきます。最後のAにあたる購入の前に、本当に購入してもいいのか調査をする「情報収集」というステップが入ります。

02 抑えるべき3つのポイント

では、消費者はどこでどのような「情報収集」をしているのでしょうか。売り手が知っておくべき3つのポイントをご紹介します。

◎SNS

今やInstagramなどのSNSは購入行動に大きな影響を与えています。消費者は友達やインフルエンサーの意見やレビューに敏感であり、これらの情報が購買意欲に影響を与えます。そして、売主も継続的に情報発信していくことが重要になります。また、発信を止めるとそこで情報が止まるため、今まで熱心に見ていた消費者も離れていってしまいます。



◎口コミ/レビュー

ショッピングサイトでの商品やサービスの口コミやレビューは、消費者にとってもっとも信頼性が高い情報源です。消費者は他の利用者の意見を参考にし、購入するかどうかの判断に大きな影響を与えます。



◎Googleマップ

Googleマップは店舗や施設の地図や経路を検索するためだけのものではありません。利用者が投稿したレビューと評価が見られています。特に飲食店選びにおける影響は絶大で当然ながらレーティングの星の数(評価)が高いお店が選ばれます。



その他左記以外に大事なことがもう一つあります。それは決済のキャッシュレス化です。お金の受け渡しがデジタル化されたことで支払いがスムーズになりました。しかしながら地方の中小企業はまだ対応できていないところが多いのも現状です。事業者から見れば日銭を稼ぎたいと思うのは当然のことですが、それが場合によっては機会損失につながっている可能性もあります。特に都市部からの旅行者にとってバーコード決済できない店は選択肢に入らず、インバウンドはクレジットカードが使えない観光地の店は敬遠します。地方にいとそのような現状はなかなか見えてきません。現金払いのみの店舗を運営されている場合は一度チェックしてみたいかがでしょうか。

03 変化する勇氣

インターネットが普及した今、販売方法も時流に乗った方法に変える必要があります。

では、早速SNSを始めればよいのかと言われるとそう単純な話ではありません。何事も理論や仕組みがわかったほうが効果的です。Instagram一つとっても、どうすれば多くの人に見てもらえるのか、何人に閲覧されたのかなどの分析が必要になります。Googleマップであればどうすれば口コミを増やせるのか、ネガティブな口コミを書かれたときはどうすればよいのかなど対応すべきポイントがあります。

上記のようなことも含め、秋田県よろず支援拠点では、幅広い経営相談を無料で承っております。皆様からのご連絡をお待ちしております。

秋田県よろず支援拠点

TEL.018-860-5605

<https://akita-yorozu.go.jp/>

