

COULEUR.PRESS

vol.21

2016 December

編集・発行所／株式会社クルール・プロジェクト ママライフ研究所 〒321-0933 栃木県宇都宮市築瀬町1784-2 Yanaze BLDG 2F
 電話 028-614-2558 メール info@couleur-projet.co.jp
 発行人／阿久津 潤 編集長／仁平 芳子

ごあいさつ

つい1ヶ月程前、トレッキングシューズを買いました。まずはwebを検索しましたが、全くの初心者なので選び方がわからず、登山グッズを扱っている店に行くことに。はじめはデザインばかりに目がいききましたが、何種類も履いてみるうちに、どうでもよくなり、最終的には店員さんに導かれるままに、履きやすいものを購入。買い物あまり好きじゃないので、専らネットショッピングですが、対面販売の良さを改めて感じました。ちなみに靴はまだ新品のままです。

研究日誌

ママラボ

クルール・プロジェクトの「ママのこと専門部署」ママライフ研究所所員が、子育てママが今考えていることをレポートします！

【ママライフ研究所とは】

ママに特化したマーケティングの専門機関。「ママが本当に望んでいることは何か」をリサーチし、集めた声を元に消費者に響く企画・サービス・商品開発など、ママの感覚を数値化して論理的に提案。



女性の視点と発想を活かし 地域のシェア争奪戦から一歩抜け出そう

カーディーラーの店舗づくりから見えた課題

「女性活躍」や「女性目線」を推進する中で、企業が悩んでいることは、だいたい同じ…。この1年、地域を超えて複数のカーディーラーにお伺いし、「女性目線のサービス」についてお話を聞き、実感をえたこと。お話を聞いたのは、管理職の方をはじめ、店頭でお客様の対応をする女性スタッフ、店舗サービスの質の底上げを担う本部や、教育担当の方たちです。中でも印象に残っていることが2つあります。1つ目は、女性スタッフのみなさんの、お客様満足に対する意識の高さ。2つ目は、男性マネージャーがストップになっているケースが少なからずあること。多くはボタンの掛け違いですが…。

そもそも、自動車販売は保有ビジネスなので、車検やメンテナンスで入庫し続けてもらうことが前提です。何度も来店してもらうためには、「今」のことと「少し先」のこと、どちらも同じように必要です。女性スタッフのみなさんが考えているのは、どちらかというと「少し先」のための、関係づくりなのです。こういった状況は、カーディーラーに限って起きているわけではありません。

参考にしてほしいお客さまの声とママの意見

立場が違えば見ている世界が違います。管理職や販促担当の方は、危機感を感じて今までとは違う方法を模索します。一方で、現場では、女性スタッフが「もっとこうすればお客さまは喜ぶのに、男性はなぜ分からないんだろう」と憤り、男性マネージャーは「女性は、売上に直結しないことを言ってきて面倒だな」なんて思ったりします。しかし、「お客様に喜んでほしい!売上を伸ばしたい」という目的は同じですよ。そんな時は、お客さまに聞くのが一番です。

私たちの場合、子育てママがその対象です。特に、店舗づくりなら、「聞く」対象として大変参考になるでしょう。なぜ、ママに聞くことが参考になるのか?それは、母であり、妻であり、娘であり…多くの立場で物事を捉えるからです。幼い子どもを連れてくる不便さも、家族のための有益な情報も、見て聞いて感じ、パパやママ友とシェアします。言うなればママは「情報収集家」です。顧客は決して子育てママだけではありませんが、お客さまの満足度を高め、強固な関係をつくるためには、子育てママの意見を参考にすると良いでしょう。

クルールママの意識調査

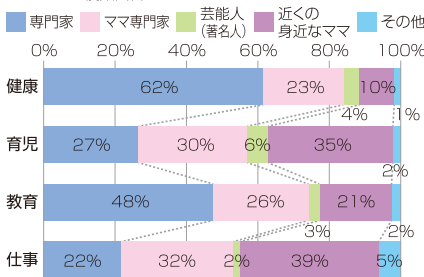
参考にした情報元と内容について

●クルール会員277名が回答

Q1

次のテーマで「役立つ」「読みたい」と思うのは、どの立場の人からの情報ですか?

※N=277、複数回答



Q2

具体的に何が知りたいですか?

- 健康**
アンチエイジング、肩凝り疲れ対策のストレッチなど
- 教育**
小学生、中学生、高校と進学の話
- 育児**
子供への対応。怒らないニコニコ育児をしたい!
- 仕事**
時間の使い方。1日のタイムスケジュール。色んな働き方の紹介

ママラボの視点

情報元に求める信頼とは?

全国のクルール会員に、どんな人に話を聞きたいかアンケートを実施しました。全ての項目において、芸能人の話にはほとんど興味がありませんでした。育児と仕事は、身近なママのリアルを参考にしたいようです。とあるママは、専門家でも子どもがいるか気になると話していました。私が座談会に参加する際、ママであることを自己紹介に含めると、その場の雰囲気は一気に和みます。それは、「子どもがいない人には私たちの本当の気持ちは分からないでしょ」という思いの表れと言えます。

あなたに子どもがいるなら、親であることを伝えれば、ママとの距離を一気に近づけることができますよ!「共感」の入り口です。



ママライフ研究所 所長
仁平 芳子