

Idea 10



お客様との
共感づくりを
テーマとする



\\ 解説 //



「共感」と「同意」で
口コミ拡散をねらう

「共感と同意」は口コミの原点です。しかし、どのような方法で共感と同意を得るかは時代によって変わります。つまり、口コミで拡散をねらうには私たちの感性のスイッチをONにしておく必要があります。

ネーミングやキャッチフレーズで、商品を「口コミで人に伝えたい」ように工夫して、小なりといえどもブームをつくるための努力をしましょう。

\\ 事例 //



時代にあった呼称で
お客様の共感づくり

昔は「おやつはホットケーキ」と言っていたものですが、今は「スイーツはパンケーキ」と言うのが当たり前になっています。このように、時代の変化とともに、微妙にお客様との間で共感と同意を得る言葉の使い方も変わってきています。商品名の名称だけでなく、それに付帯するものも変わっているのです。その変化を先取りして共感づくりをしましょう。

<変化の潮流>

1. おやつ → スイーツ
2. ホットケーキ → パンケーキ
3. 蜂蜜シロップ → キャラメルソース・メイプルシロップ
4. バター → トッピング (果物・アイス・チョコ・ホイップ)