Digital Marketer

デジマはつらいよ

Web担当者 Forum

CONTENTS

CV率を上げるには？ PDCAは質じゃない数だ
カートの商品が全く注文に至らないのはなぜ
SEOは好調！でも来店客数が伸びない理由
マーケター必須スキル“インテグリティ”とは
“インサイト”と“ニーズ”はどう違う？ ほか



中澤伸也＝原案、監修
ソウ＝作画
星井博文＝原作
トレンド・プロ＝マンガ制作

impress

デジマはつらいよ



SEASON 1

CONTENTS

第1話▶ 「サイコロで必ず1の目を出す方法」って、コンバージョン率と関係あるの!?

第2話▶ 仮説・検証・分析なんて無駄。PDCAは質じゃない、数だ!

第3話▶ 真夏の怪奇現象!?
カートの商品が全く注文に至らないのはなぜ?

第4話▶ PDCAのスピードがアップする魔法のツール!?
右目・左目分析を使えば良いんだよ

第5話▶ SEOは好調なのに、来店客数が伸びないのはなぜ?

第6話▶ お客様の真の来店動機は何なのか?
目に見える現象にとらわれず真因を遡及せよ!

第7話▶ 結局客は値段しか見てないんだよ!
――パイセンが仕掛ける起死回生のキャンペーン

第8話▶ 訳あり商品キャンペーンで大炎上!
「君にはインテグリティが欠けている」

第9話▶ 赤塚左遷!
マーケターに必要な資質インテグリティは、後天的には身につかない!?

第10話▶ なんで、私がリーダーに!?
OMOに必要なのは真の顧客目線だ

第11話▶ インサイトとニーズはどう違う?
IVVフレームワークで顧客のインサイトをつかめ

第12話▶ 「お客様を理解している」は思い込み!?
「無知の知」で真のインサイトにたどり着け!

第13話▶ 指一本でオンとオフを切り替えるボタン!?
行動観察でつかんだ真のインサイトとは?

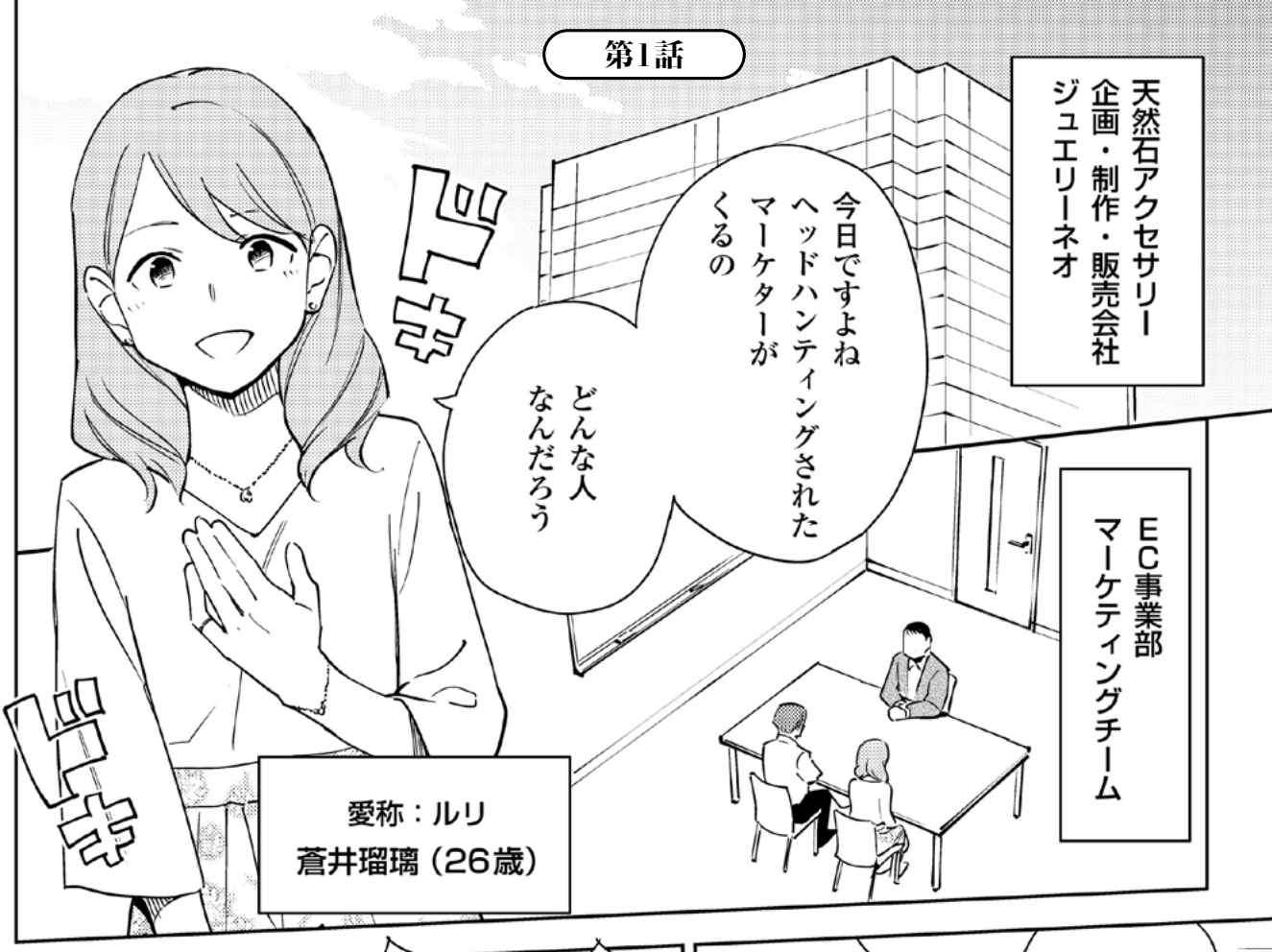
第14話▶ アクセサリーのサブスクリプション!?
真のインサイトは「気持ちのスイッチ」だった

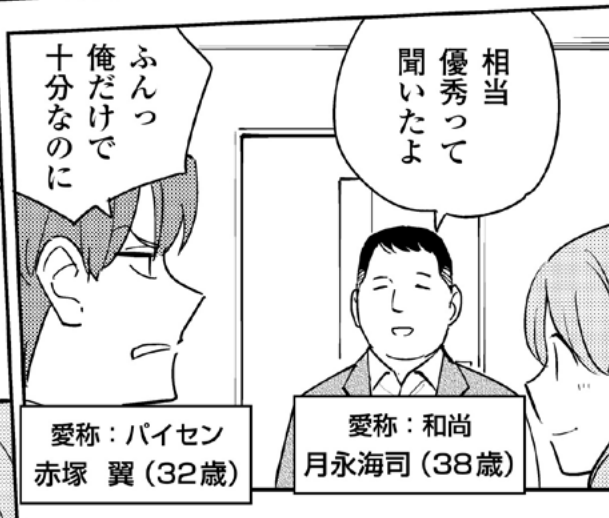
第15話▶ デジマチーム解散!?
新規サブスク提案にリアル店舗が猛反対

第16話▶ サブスクの売上をすべて店舗に計上するってマジ!?
ネットとリアル融合の秘策とは

第17話▶ オンオフは関係ない!
お客様に関わる社員全員がマーケターなんです

第1話


天然石アクセサリー
企画・制作・販売会社
ジュエリーネオ
EC事業部
マーケティングチーム
今日ですよね
ヘッドハンティングされた
マーケターが
くるの
どんな人
なんだろう
ドキ
ドキ
愛称：ルリ
蒼井瑠璃（26歳）


相当
優秀って
聞いたよ
ふんっ
俺だけで
十分なのに
愛称：和尚
月永海司（38歳）
愛称：パイセン
赤塚　翼（32歳）


ふしゅー
ふしゅー
ふしゅー
ヒュン
ヒュン
ヒュン
近づいて
きますよ
おいおい
おいおいっ
ゾワ
ゾワ
ゾワ
ふしゅー

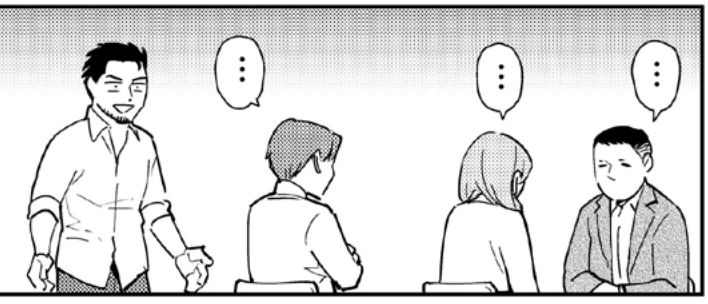

ふしゅー
ふしゅー
ヒュン
ヒュン
なっ
なんだ
この音っ
？
ピィィ
気持ち悪いな


ふしゅー
ふしゅー
ふしゅー
ザッ
ザッ
ザッ
ザッ
キャアアアア
やぁ
みんな！
マーケターで
最も大事なのは
体幹だぞ！
変態
だぁあああ
デジタルシフト推進室室長
京極虎（42歳）


セクハラですよ
セクハラですね
ひーん
いやっ良かれと思って…
なんかごめん
さてと
新しくデジタルシフト推進室室長に就任した京極だ
トラさんと呼んでね
俺がここに来たのはみんなも知っていると思うが
全社をあげてデジタルトランスフォーメーションを加速させる　という中期戦略方針が社長から発表されたからだ
担当業務
・広告を利用した集客
・リスティング広告
・アフィリエイト広告
・ディスプレイ広告など
担当業務
・サイトコンテンツ制作
・制作会社やデザイナーのマネジメント
・SEO
担当業務
・会員数の増加と維持
・会員向けサービスの企画
・メールマーケティング


20億円
ECでも
天然石アクセサリーを
売って売って
売りまくり！
売上は
現在の5億から
20億まで成長させる！
それが
俺たちの
ミッションだ!!




…
…
…


やるか!!
まずは
一緒に体幹を
鍛えるか？
ブヒ
ブヒ
ブヒッ


そんな顔するな
なんとかなる
だろ
ちなみに俺は
アクセサリーに
関してはド素人
当分みんなの
仕事を見学させて
もらうんでよろしく
カッカッカッ



新しい上司は
相当優秀
っていうから
期待してたのに



まさか
あんな人
だとは…



うちに
来る前は
どんな経歴
なんだろう





PC・デジタル
機器販売大手で
国内初の
100億円規模の
ECサイト立ち上げ

ゴルフ情報
ポータルにて
マーケティング
責任者

中古車買取・
販売の最大手で
デジタルマーケティング
責任者



すごい
キャリア

しかもどこも
ECの売上
激増したって
ウワサの企業…



もしかして
すごい人
なんじゃ…？



なにを
してるの？



な
な
なんでも
ありません
絶対なにか
あるよね
まぁ
いいけど
今はどんな
施策してるのか
教えてくれない？
カシャ
前任者が
忙しくて
あまり聞けなくて
えっと…
え
あ
はい
現在は
新規の顧客獲得を
促進するために
商品部と開発した
「お試しアクセサリー」
のEC販促に
力を入れてます
新規購入者向け
ストラップ
天然石付
3000円
送料無料
1000円
商品にも
価格設定にも
絶対の自信が
あります
3ヵ月もかけて
キャンペーンページも
練りに練って
準備しましたから
エッヘン
へぇ
かっこいいサイトだな
で
販促ページの
コンバージョン率は？
ピクッ
そ…
それは…
……


0.5%です


ふ〜ん


低いのは
わかってます
何も
言ってないよ
なので今は
分析してるん
です


分析……
ピクッ


前の部長に
分析の重要性は
口すっぱくして
言われて来たので
分析が
一番大事なんだぞ
徹底的に分析して
すべての仮説を
見つけだすんだ！
はいっ
前部長
白井丸男（52歳）


だから今は
コンバージョンを
上げるために
何度も何度も
グーグル
アナリティクスを見て
仮説を立てている
最中です
ほほう


！
そうだ
もし京極さんが
本当にネットで
書いてあったような
すごい人だったら
きっと勉強になる
アドバイスを
してくれるはず


京極さん
コンバージョン率を
上げるには
どうしたら
いいですかね？
トラさん
って呼んで


それじゃあ
わくわく


いきなり
クイズ
ターイム！
は？
クイズ？
サイコロを
1回だけ
振って
必ず
1の目を出す
方法って
な〜んだ？
な…
何言ってんの
この人…
話
聞いてた!?
意味が
わかんないっ


サイコロを
1回だけ振って
必ず1の目を出す
方法って
なんだと思います？
カタカタカタカタ
カタカタカタカタ
カタカタカタ
カタカタ
え
サイコロ？


なにそれ？
そんなの
無理に
決まってる
だろ
ですよね
カタカタ
カタカタ


ところで
ルリ
何を
そんなに
必死に仕事
してんだ？


京極さんに
無理難題
言われたん
ですよ

30分前——

サイコロを1回振って1の目？

うーん

ところでルリちゃん

ピク

！

ルリちゃん

なれなれしいぞ

今回の企画で一番お客さんに伝えたい事って何なの？

えっと…

天然石付

有名デザイナー八神光一さんがデザインしたアクセが千円で買えちゃうってことですかね…

3000円

送料無料

1000円

あと送料無料もあります

えーと

えーと

それに使っている石もすごく特徴的なんですよ

質の高い石を独自のルートで仕入れてますから

ふーん

で

キュポン

一番伝えたいのは？

キュ

一番つったろ

キュッ

！

えっと

やっぱり八神光一さんのデザインかな

じゃ八神光一さんデザインに的を絞って

今から10パターンくらい訴求メッセージ出して

えっ

10パターンもですか

ガタッ

今が13時だから…

16時までにお願い

たった3時間っ？

はは

18分に1つ考えればいけるよね

わっはは

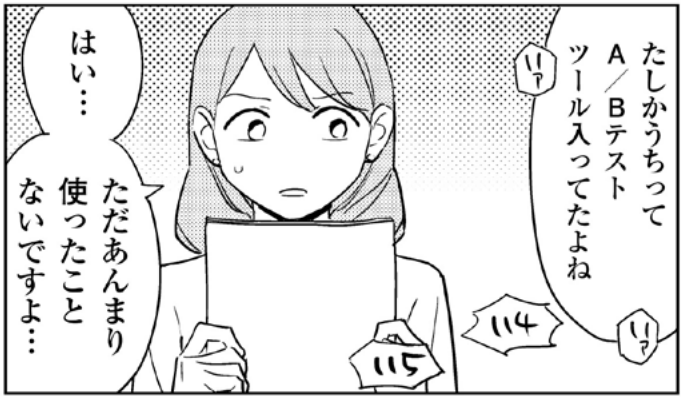
アホですか！

そんなの無理に決まってます！


ちゃんと仮説も考えなきゃいけないし分析もしないとっ
そんなこと考えなくていいよ
え
お客様の気持ちになってまずは数だしてよ
よろぴくりん
って言われたんです
なんだそれ


これまでは最低1週間かけてた仕事じゃないか
そうなんですよ
とにかくやらないと…


で…できましたまったく自信無いですけど…
いーのいーの
111
112
113


たしかうちってA／Bテストツール入ってたよね
はい…ただあんまり使ったことないですよ…
114
115


一時間
そうなの？


まーいいや10個のうち使えそうなのは…


この5つの訴求メッセージを今のデザインのままでいいんで八神光一さんの写真の横に画像で貼ってくれる？
デザイン変わんないから5パターン分1日でできるっしょ


5パターン連続で
A／Bテストするから
URLは変えといてね
はい
とりあえず
3日ごとに
A／Bテストの対象
切り替えちゃお
え！
3日に
1回ですか！
1
2
5パターンだから
15日で
とりあえず
やってみよう
ちょっと
待ってください
それだと
結果の検証も分析も
間に合いません
そんなの後で
いいよ
とりあえず
制作に依頼して
回しといて
3
4
わ…
わかりました
なにこれ…
めちゃくちゃ
じゃない…
15日後
そろそろ
結果出たよね？
どうだった？
何も変えていない
コントロールページは
相変わらず
CVR0.5%で
推移してますが…
テストした
5つのうち
3つがCVRで
上回って
特にパターンDは
1.0%…
とても好調です
お！
結果が出たの
あったんだ


でもDが
良かった理由が
わからないん
ですが…
…
理由？


それは
おいおい
考えていこうよ
カタカタ
け…けど
検証しないと


いいから
いいから
じゃあ次は
送料無料の
訴求
メッセージを
また10個
出してみよっか
ガタン


締切は
また
3時間後ね
いいぜ！
…
ガキャ




3時間後——
できました…
早かったね
じゃあ
勝ちパターンの
Dパターンを
正式版として
また5つ試してみて


できません

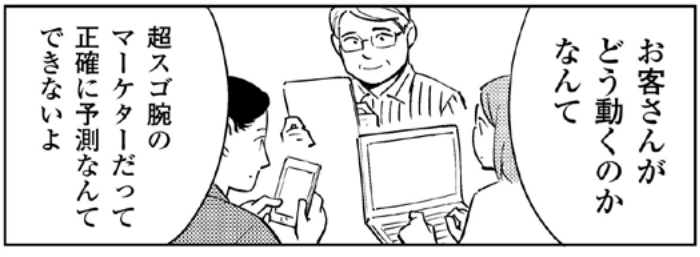

ムッ
あの…
今度は
もっとちゃんと
検証して
やりたいん
ですが…
いーのいーの
とにかく
回して


ルリちゃん
この前の
サイコロのクイズ
覚えてる？
え
必ず1回で
1を出す方法
ですか？
ガタッ
そうそう
あの答え
なんだけど
そんな話は
あとで——
こんな
当てずっぽう
続けて
何の
意味があるん
ですか？
もっと
検証を重ね
戦略的に
やるべきですよ
…
たくさんの
サイコロを
一度に振る
ビビビ


そうすれば
1個ぐらいは
1が出るだろ
こ
こんなの
ズルい
ですっ！
え？
そう？


けど店頭の
POPを
ちょこちょこ
書き換えてみたり
商品の位置を
微妙に
変更してみたり
こっちの方がいいかな
何度も
細かいトライアルを
繰り返すでしょ


それは
店舗での
話で…
デジタル
マーケティングも
一緒だから


お客さんが
どう動くのか
なんて
超スゴ腕の
マーケターだって
正確に予測なんて
できないよ


仮説の検証なんて
時間の無駄だ
とにかく
サイコロを
振りまくって
1を出すように
トライ・アンド・
エラーを
重ねる


数
つまり
PDCAはね
質よりも
数なんだよ


う…


それじゃあ
なぜお客様が
それぞれの
勝ちパターンを
選択したのか
考察しようか？
え
ガタッ

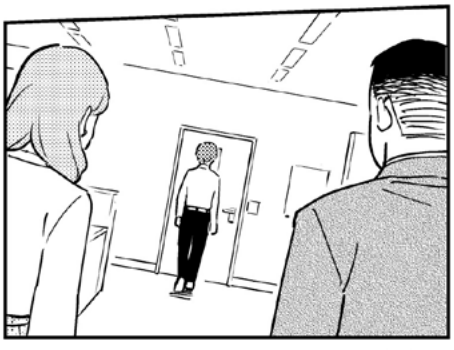

A／Bテストの目的は
「お客様を理解」
することだろ
数あるうちの
テストプランの中で
なぜ当たったかを
考察しなきゃ
次に活かせないからな
いいこと
言ってるのに
服を脱ぐな
服を！
つかれた

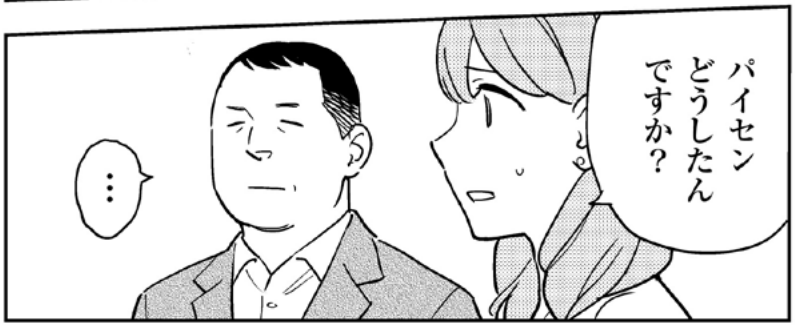
第3話


トラさんの印象ですか？
筋肉は裏切らない
言い方回りくどいし
額に変な文字書いてるし
いきなりクイズを出すし意味わからないし
やたら筋肉見せつけるし他に…
ただの変態じゃねぇか
こらこら
けど…


技術と知見は
本物かも
しれない
実際に
アドバイス通りに
PDCAを回したら
CVRが0.5%から
3%に上がって
新規顧客獲得数は
6倍に増えたん
です
ほほぉ
それは
すごいね
けっ
バカバカしい
偶然だよ
偶然っ
けどっ
これまで
こんなこと
無かったじゃない
ですか


認められるかよ
あんな変態




パイセン
どうしたん
ですか？
…

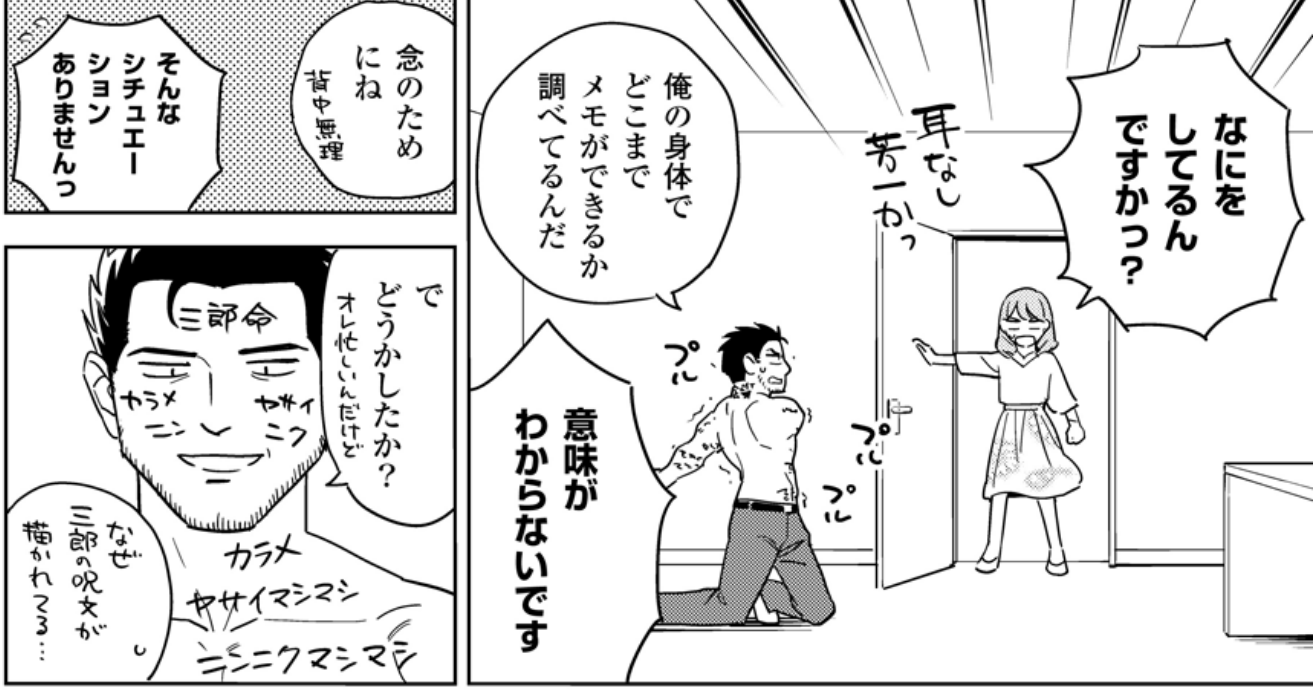

自分が
EC事業部の
リーダーになれると
思ってたところに
トラさんが
来ただろ
いじけてるん
だよ


そう言えば
パイセン
やる気満々
でしたもんね
実力を
考えると
次の責任者は
オレだろうな
オ——
パチ パチ

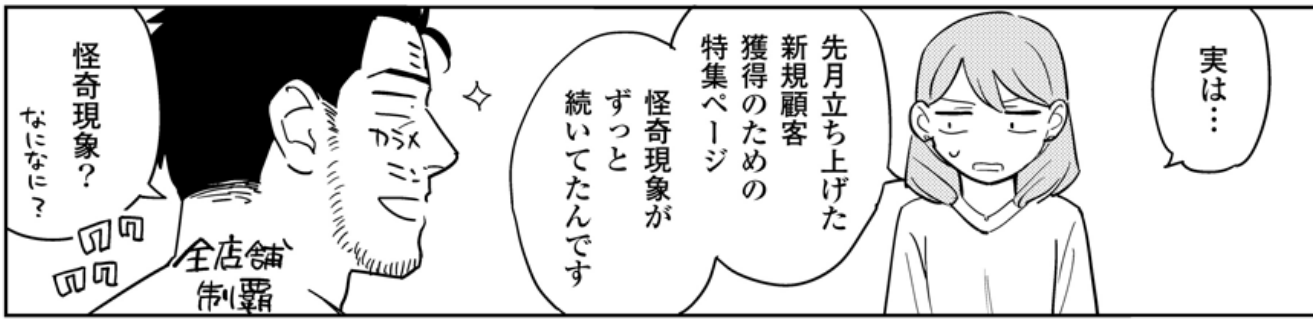

和尚さんは
トラさんのこと
どう思いますか？
さぁ…
まだ判断材料が
足りないかな

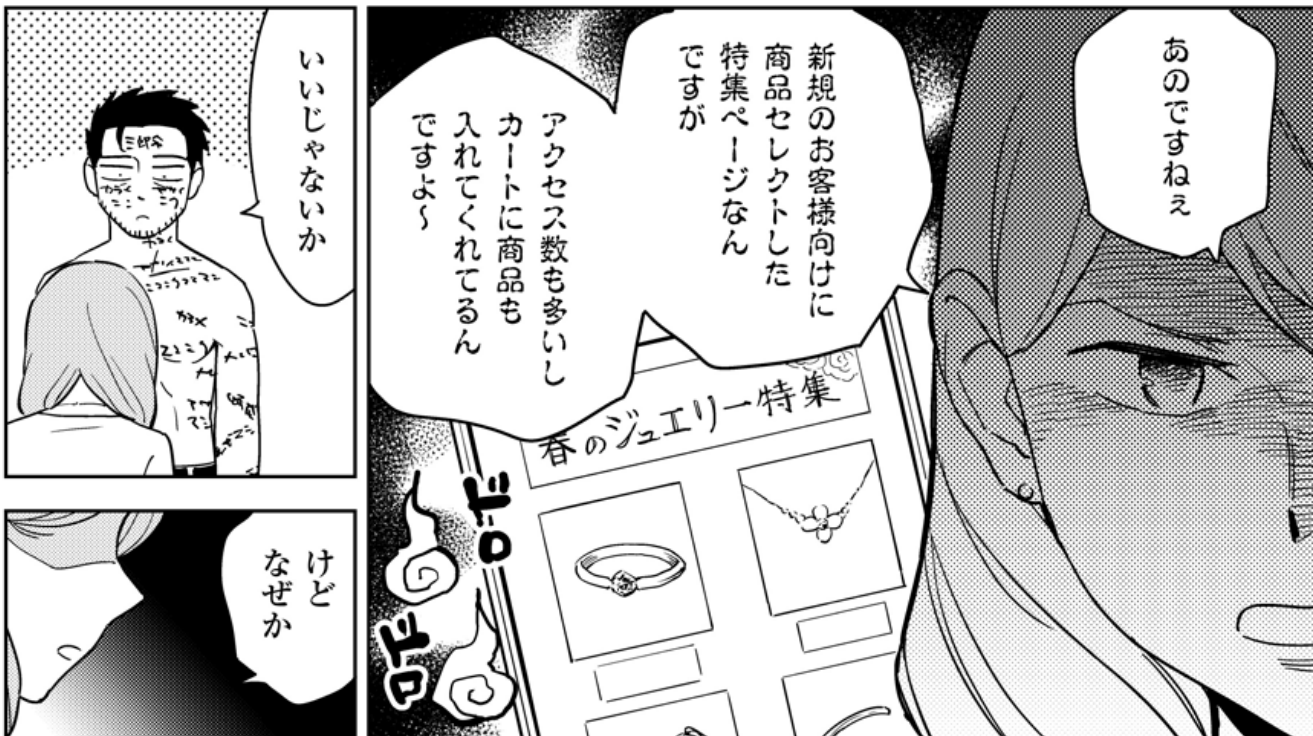

あ


だったらあの
摩訶不思議な
現状を相談したら
いいんじゃないか
摩訶不思議？
ヤリ
例の
怪奇現象
だよ
！
ゴゴゴ
あぁ！
あれですか…
いいアイデア
だろ
うひひひ
ゴゴゴゴ
たしかに
あの謎が
解けたら
すごいかも
会議室
トラさん
ここですかぁ
カチャ
むむむ…
ヤサイ
マシマシ
カラメ
ニンニク
マシマシ
ヤサイ
ニンニク
マシマシ
ぐぐ
ぐぐ
ひゃあああ


なにを
してるん
ですかっ？
耳なし芳一かっ
プル
プル
プル
俺の身体で
どこまで
メモができるか
調べてるんだ
意味が
わからないです
念のため
にね
皆や無理
そんな
シチュエー
ション
ありませんっ

三郎命
でどうかしたか？
オレ忙しいんだけど
ヤサイニク
カラメ
なぜ
三郎の呪文が
描かれてる…
カラメ
ヤサイマシマシ
ニンニクマシマシ


実は…
先月立ち上げた
新規顧客
獲得のための
特集ページ
怪奇現象が
ずっと
続いてたんです
怪奇現象？
なになに？
全店舗
制覇


あのですねぇ
新規のお客様向けに
商品セレクトした
特集ページなん
ですが
アクセス数も多いし
カートに商品も
入れてくれてるん
ですよ～
春のジュエリー特集
ゴゴゴ
いいじゃないか
けど
なぜか


なぜか
ご注文に
いたらないん
です！
ドドド

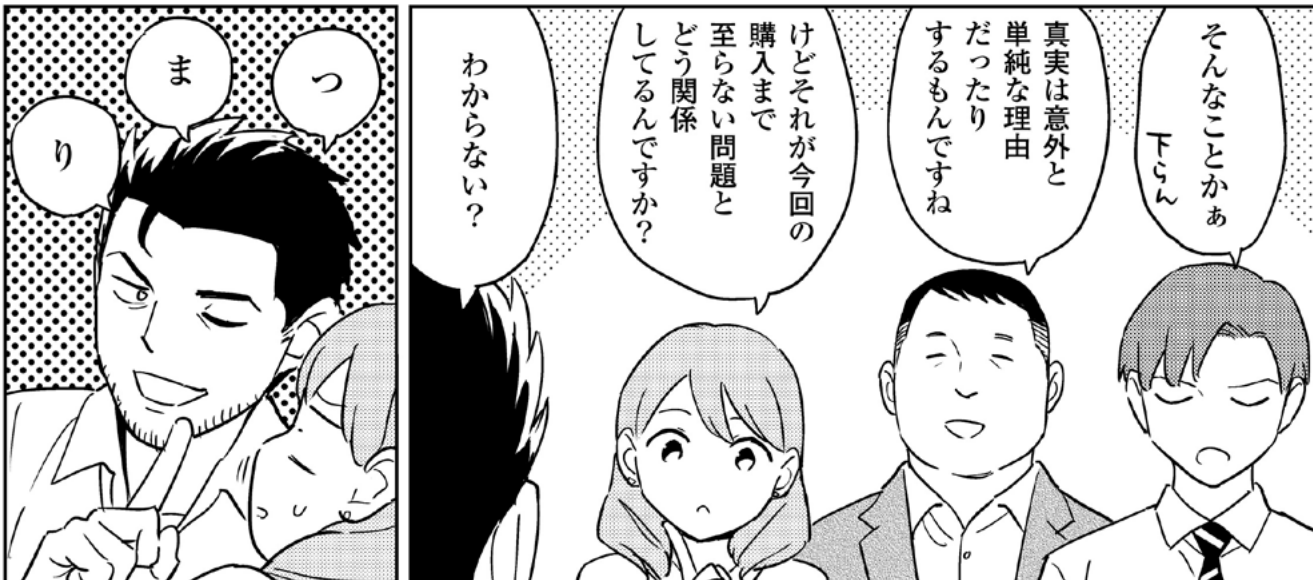

じゃあ
クイズ
出しちゃおう
かなぁ
はぁ？
また？
え
あるマンションの
8階に住む
男の子が
なにかに
取り憑かれたように
毎回
エレベーターの
5階で降り
そして誰もいない
階段を使って
コツコツコツと
8階まで
歩いて昇るんだ


なぜ少年は
5階で
降りるんで
しょうかぁ？
ガチャ
あ
お

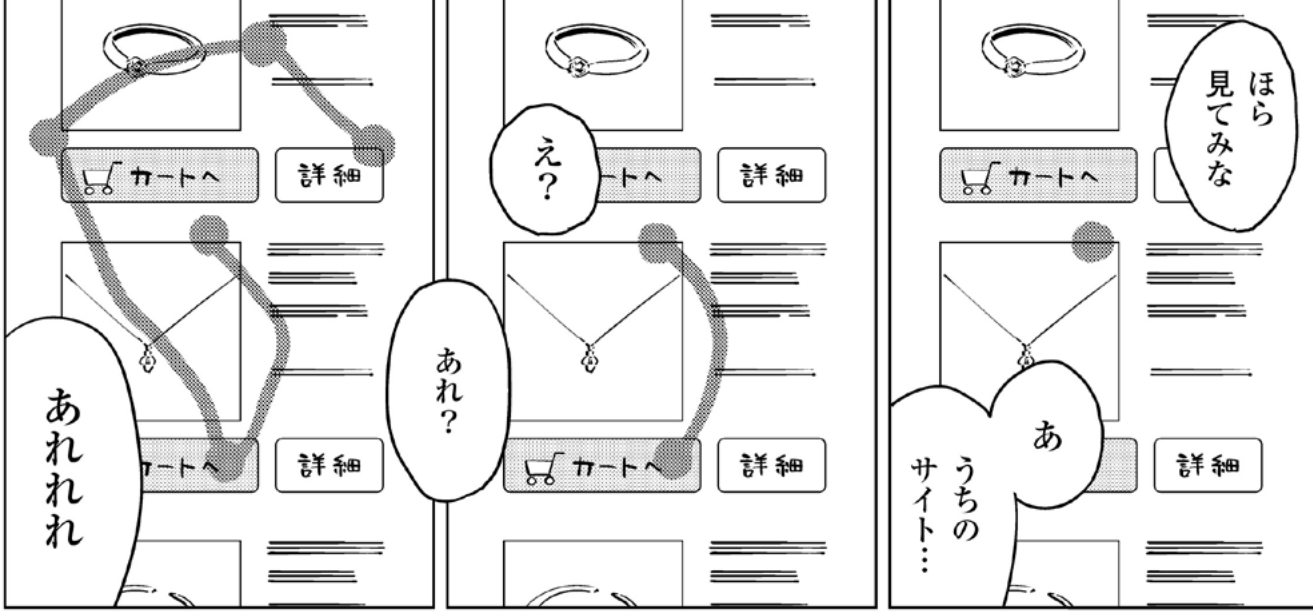

密室で
上半身裸は
さすがに
やばいですよ
やっぱり
ただの
変態って
ことだな
いや…
これには
わけが…
ホラー縛りだったでしょ
どんな
わけですか!?


第4話
8階に住む少年がなぜ毎回エレベーターを5階で降りて8階まで歩いて登るか？
正解は…


その少年の身長では5階のボタンまでしか手が届かないからでした
じゃーん
！
なるほど
オオッ
フン


そんなことかぁ
下らん
真実は意外と単純な理由だったりするもんですね
けどそれが今回の購入まで至らない問題とどう関係してるんですか？
わからない？
つ
ま
り


わからなければ
実際に
見ればいいって
ことだよ
ち…
近いって…
実際に
見てみる？
どうやって
サイトで購入する
お客様の行動を
見るって
言うんですか？
魔法の
ツールを
使えばいい
レレレ
カキャ
見ててね
このURLを
クリックして
ID、パスワードで
ログインしてっと
カタカタ
カタ
カタ


ほら
見てみな
カートへ
詳細
あ
うちの
サイト…
詳細
え？
あれ？
詳細
あれれれ
詳細


勝手に
動いてる
ザワ
まさか…
不正に
ログインして
覗いてるん
じゃ…
なんで
やねん
これは
サイトに
訪れたお客様の
実際の行動が見れる
「FullStory」っていう
ツールなんだ
「Full
Story」？


お客様の
動きを動画で
記録できちゃうんだ
もちろん個人情報に
関する事や
カード情報なんかは
見れないように
処理してあるし
パーミッションも
必要だけど


さぁ
そのツールを使って
カートに
入れた商品が
購入に至らない
謎を解くんだ
えぇっ
教えて
くれないん
ですかっ
翌日
トラさん
!
プル
プル
1日
見続ければ
きっと答えが
わかるから
バタン
ほんま
かいな…
言われた通り
一日中
お客さんの
行動を見てたら
あまりにも
あっけなく
理由がわかりました


じゃあ
報告してくれる？
今回の
特集ページ…
新規向けの商品一覧
ページでは
全商品に商品詳細
ボタンをつけて
その左横に
カートボタンも
付けたんです
CVRが上がるかと
思って…
カート
ボタン
商品詳細
リンクボタン
カートへ
詳細
カートへ
詳細
けど
それが
失敗でした
スクロールするときに
うっかり
カートボタンを
押してしまう
ユーザーが続出…
つまり
原因はただの
誤タップ
でした
カートへ
あ
やべ
正解！
電車で
つり革に
つかまって
操作してると
ついさわっちゃう
場所だもんな
あ
個人の行動を
観察すれば
わかる
あっけない
理由でした
PDCAに
とって
それが
大切なんだよ


グーグル
アナリティクスなどの
定量分析と合わせて
個のユーザーの動きに
フォーカスして
実際に
行動観察調査する
え
俺はこれを
『右目・左目分析』
って呼んでるんだ
右目・左目
分析
どーん
定量分析
＋
行動観察
右目？
左目？
左目では
解析ツールなどで
定量的に事象を
把握し
データ分析
課題の
要因探索
右目では
行動観察等により
個の行動を
把握する
気づき
考える材料
すると
データ解析では
見えない事実が
浮かびあがる

人間の目は
非常に高度な
センサーであり

意識・無意識問わず
たくさんの情報を
受け取って
膨大な処理を
行っているんだ



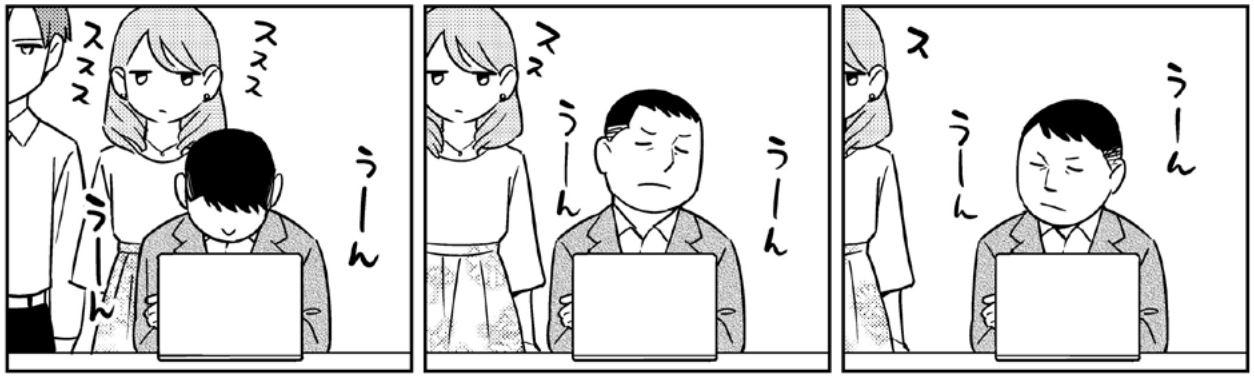





さっきから
ジッと
モニターばかり
見てるけど
なにしてるの？
じぃー
『右目・左目分析』
…
…
どんな
効果が
あるんだろう？
さあ
左目
右目
ちなみに
両目で
モニタリングして
いいんだけど
右目・左目は
ものの例えで
そうなんですかっ
どういうことで
よく
わからないと
思った

第5話


うーーーん
月永海司（愛称：和尚）
【担当業務】
サイトコンテンツ制作、SEO


うーん
うーん
ス
うーん
うーん
ス
ス
うーん
ス
ス
ス


難しい顔して
どうしたんですか
何か
お手伝いしましょうか？
わっ
ビクッ
いやいやいや
週末に息子と
どこに行こうか
悩んでいるんだよ
は？
そんなこと
赤塚翼（パイセン）
蒼井瑠璃（ルリ）
週末はよく
遊びに
行ってるんだけど
飽きさせない
ようにするのが
大変でね
平和
ですね…
平和
だな
どこに
行こうかなぁ
水族館は
どうだ
ワイ
ワイ
盗みぎき
楽しそう

翌週

うーん

うーん

うーん

うーん

和尚さん
また子供と
どこで遊ぶか
考えているんですか？

参考になる雑誌持ってきましたよ

子供と遊ぼう

それどころじゃ
ないんだよっ！

へ

あの和尚さんが
怒った…

子供と遊ぼう

グーグルの
検索順位が

全体的に
下がってるんだ

Google

えぇっ
それって
大変じゃない
ですか！

子供

2年前から
ブログを各店舗に
書いてもらった
おかげで
検索上位に
出るようになって

ネット経由の
来店客数は
伸びてたのに

Google

UP

ここ最近
その成長に
陰りが
見えてきたんだ

うぅ…
困ったな
京極さんに
相談してみたら
どうですか？
え
くしゅん
あの人
胡散臭いけど
言うことは
正しいですよ
会議中
京極くん
会議では
服を着て
京極さんか…
やあ
みんな！
ふしゅー
ふしゅー
ふしゅー
ヤバ
ヤバ
ヤバ
いや
定常業務の
一環だし
まずは
自分でなんとか
するよ
そう
ですか


パパ
あっちで
イルカショー
やってるよ
そうか
ちょっと
考え事があるから
ママと
2人で
行っておいで
え〜
うん…
わかった
タタ
タタ
来客数が減ったのは
検索順位が
下がったから
だったら
なにがなんでも
順位を
上げなければ…
う——ん
そのためには
店長さんたちに
ブログの更新頻度を
増やして
もらうしかない
けど
忙しい店長さんたちに
それを納得して
もらえるだろうか…


なんとか
説得
してみよう
検索順位UP
大作戦!!
SEO


ふぅ
疲れた
カチャ
店長会での
説明
ご苦労様でした
店長さんたちの
反応
どうでした?


以前ブログ
開始した時に
来店客数が
伸びた事もあって
みんな
協力的だったよ
よかった
ですね
ただ…
4店舗展開してる
神奈川事業部の部長が
どうも
納得してくれなくて
うちの管轄では
これ以上
業務を増やす
わけには
いきません
ピリッ
「私のやり方がある」
の一点張りで…


何か他に考えでもあるんでしょうか…？
うーんよくわからないんだけど
まぁ他店舗の店長さんと共にやるしかない
ぐっ
2ヶ月後
和尚さんあれからどうですか？
それが…
せっかく水族館連れて行ったのになぜか不満があるみたいで…
おい返事をしなさい
どうしたの
フン
いや…息子さんじゃなくてSEOです
あぁそっちね各店舗の店長のおかげで検索順位は元に戻ったよ
よかったですね！
いや…実はそっちもあまり良くないんだよ
どうしてですか？
検索順位は戻ったのになぜか来店客数が伸びないんだ
ええっあんなに苦労したのに？
しかも…
ぬ
まだなにか？


ブログの更新頻度を
増やすことを
拒否した
神奈川の来店客数が
目に見えて
増加
してるんだ！
なにそれ
虎は気になる
どういう
こと？
シャカ
わぁあああ
ギャア
急に
出てこないで
くださいよ
シャカ
シャカ
シャカ
ビーキ
ビーキ
そんなつもりは
なかったんだが


和尚
顔色が悪いぞ
プロテインが足りて
ないんじゃないか？
さあ
飲みたまえ！
ゴ
ゴクッ
ゴクッ
イチゴ味
だから
飲みやすいぞ！


ブハっ！
うっ
美味い
もう杯下さい
うそっ
信じられない
京極スペシャル
だからな
キラ
キラ
プロテインも
いいんですが
ちょっと
京極さんに
ご相談が…
ん
不審者


会議室
なるほど
SEOが
うまくいっているのに
なぜか集客が
伸びないか…
そうなんです
どうして
いいのか…
そうだなぁ
そういえば君は
毎週子供をどこかに
連れて行っている
そうだね
盗み聞きした
からね
は…はぁ
どうして
知ってるん
ですか？
子供は
喜んでいる
かい？
え
関係あるん
ですか？
…
おおあり
だよ！
集客が伸びないのは
子供のために
イベントを企画しても
喜んでもらえない
父親と同じだ！
どういう
こっちゃ？

第6話



じっくり観察すると遊園地って子連れが多いですね

だろ人が多くて疲れるんだよねぇ

けど見てるだけで京極さんの答えが見つかるんだろうか…？

集客が伸びないのは子供のためにイベントを企画しても喜んでもらえない父親と同じだ！

じゃあ俺は筋トレで忙しいからさらばっ

ガタッ

ええっ


どういうことだと思う？
さぁわからないです
ズシ
ズシ
ズン
ガタッ
うぅ…どうしたらいいんだ
こういう時こそ「行動観察」ですよ！
へ？
前もそれで解決しましたレッツ遊園地っ！
おっおいっ！
…で遊園地に来てみたもののいつもと変わらない
はぁぁ
パパ一緒にあれ乗ろうよー
！
パパはここで見ていてあげるからお姉ちゃんと一緒に二人で乗ってきなさい
えー一緒に乗りたいよー
パパは写真も撮らなきゃいけないしお姉ちゃんと一緒の方が楽しいと思うよ
…


あの子
かわいそう…
ほら
お姉ちゃんと
いこ
え？
なんで？
だって
お父さんと一緒に
来てるのに
全然
お父さんと
楽しめてない
じゃないですか
あの子は
遊園地に来たい
のではなくて
…
お父さんと
遊びたいんじゃ
ないでしょうか
あっちで
イルカショー
やってるよ
そうか
ちょっと
考え事があるから
ママと
2人で
行っておいで
えー
翌日
そういうことか
え？
室長
答えが
わかりました
ほう
思ったより
早かったね
じゃあ
聞かせて
くれる？

これまで僕は息子のためにイベントを企画してましたが

息子が求めていたのはイベントではない

僕とのふれあいそのものだったんですね

そしてその本質は店舗ブログの件でも同じ

つまり――

しかし僕はいつの間にかイベント自体が目的になっていた…

手段が目的化していたんです

手段

イベント

目的

子供の喜び

うーん

なにをしようかな

検索結果の順位を上げる事がいつの間にか目的化してしまい

手段

検索結果の順位

目的

来店客数アップ

本来の目的である「来店客数アップ」からズレてしまっていたということですね

大正解！

ただ…2年前にブログを始めてから検索結果の順位が上がり店舗ページのセッション数も来店客数も伸びています

手段として間違っているとは思えないんです

本当にそうかな？

え…


そもそもなぜ
ブログの立ち上げ当初は
来店客数が
増えたんだろうか？
理由はもっと
深いところに
あるんじゃないか？
それを
「真因遡及（そきゅう）」と
いう
キュ
真因遡及
キュ
そ
それは…
観測された
現象の背後にある
「真因」を
いかに導くか
キュ
ポン


し…
真因遡及…
数字やデータは
目に見える事象を
把握するのに
役立つが
その原因までは
深く追いきれない
ことが多い
だからこそ
マーケターは
想像力と観察を通じて
定量的には測れない
顧客のインサイトに
迫っていく努力が
必要になる
なぜ…？
？
そのための
具体的な手法が
事象に対して「なぜ？」を
繰り返す事なんだ
ガタッ!!
真因遡及
なぜ
立つっ!?


なぜ？
お客様は
サイトを見て
お店に行ってみようと
思ったんだろう？
そ…
それは
扱っている
商品を知ったから
じゃないですか…
それなら
店舗ページの
セッション数が
伸びれば
リアルに来店客数は
伸びるはずだろ
しかし
今回そうは
なっていない
それは
なぜ？
なぜ？
え…
えっと…
それが
わからないん
です…
じゃあ
視点を変えて
みよう
今回の施策に
協力してくれなかった
神奈川地区は
どんな事をしていたの？
4店舗展開してる
神奈川事業部の部長が
どうも
納得してくれなくて
うちの管轄では
これ以上
業務を増やす
わけには
いきません
「私のやり方があ
の一点張りで…
Google
マイビジネスの
情報リッチ化に
注力したと
言ってました
なるほど
Google
マイビジネスか
Google
マイビジネスとは
無料で Google 検索結果や
Google マップなどに
サービスやビジネス、
店舗情報を表示することが
できる
●ビジネス基本情報の掲載
●口コミの管理・返信
●閲覧数などのアクセス分析
●スマホ対応
つけられた
コメントにも
店長自ら
丁寧に返信したり
店内画像を
豊富に載せたり
していたそう
です
ではなぜ
それで来店客数が
伸びたんだと思う？
それは…
お店の
雰囲気が
わかったり…
店員の人となりが
伝わるから…


もしかしたら
僕が質より量を
重視したのが
まずかったのかも
しれません
前回のブログの時は
店舗に掲載本数よりも
記事の質を重視して
もらってました
ブログを通して
お店の雰囲気
などを
伝えて下さい
しかし今回は
とにかく
なんでもいいから
書いてほしいと
指示しました
とにかく
更新頻度を
増やして下さい
お客様が
お店に来る動機は
商品だけじゃない
それ以外の
情報も重要…！
だから
更新頻度を
増やしても
当たらなかったん
ですね！
検索順位や
店舗ページ
セッション数は
単なる事象に
すぎず
真因は
もっと深いところに
あったという事だね
来店客数停滞の真因を
「店の雰囲気や
店員の人となりが
伝わらなかった」
という仮説で
対策してみます
いいんじゃ
ないか
ご褒美に
新オリジナル
プロテインを
プレゼント


1週間後
あれ
和尚さんは？
社内講演の
準備です
ああ
神奈川事業部の
部長に
頼んだって
言ってたっけ
えっ
私が講師
ですか？
量に
こだわるのは
間違ってたかも
しれません
情報発信の質を
イチから
見直したいんです
なので
Ｇｏｏｇｌｅ
マイビジネスの
書き込みを増やして
来店客数を増加させた
あなたの
見識を
共有してください
けど質を
重視するのが
本当に正しいかも
わかんねぇよな
確かに
だからこそ
実際に
ＰＤＣＡを回す！
京極さんっ
またやってる
仮説検証を
繰り返して
顧客理解を
深めていこう
息子君との
ＰＤＣＡも
回さないとな
さあ
一緒に
あそぼう
パパ
どうしたの…

第7話


あー
つかれた
パイセンだ
またロビーで
サボっていますよ
こらこら


パイセン
最近 機嫌が
悪いですね
プライドが
高いから
トラさんと
そりが
合わないんだろ
トラさんの
スタイルが
気に入らないんだろ
けどトラさんが
言ってることの
ほうが
正しいですよね
声が
大きいよっ


聞こえるだろっ
ちっ
聞こえてるよ！
あぁ
くそっ
前室長の
白井さんが
いた時は
みんなから
一目置かれて
次期室長の座も
見えていたのに
さすが赤塚くんだ
ありがとうございます
すごーい
パチ
パチ
パチ



ルリも
和尚さんも
京極に
取り込まれつつ
ある

このままじゃ
俺の
存在価値がない

なんとか
せねば！



と
言っても…

これまでと同じ
ことをしてても
目立った成果は
あげられないし…

カタカタ
カタカタ

和尚さん

そろそろ
クリスマス商戦の
仕込みしなきゃ
ですね

忙しくなるぞ

トラさんが
来てくれてから
ユーザー数も
売り上げも伸びて
きてるから

今年は
大きめの企画を
仕掛けてもいいね




ガーン

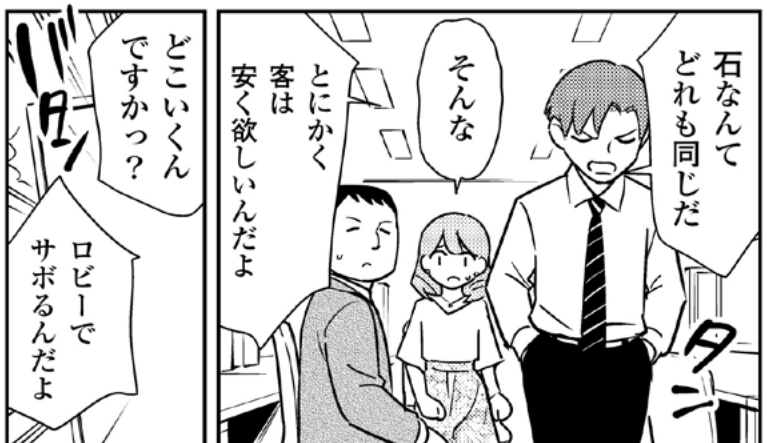

パイセン
今年はどんな
クリスマス企画
やりましょうか？
知るか
あの変態にでも
聞けばいいだろ


気を遣って
話しかけたのに…
まぁまぁ
そんなこと
言わないで


彼氏と
ペアセット購入で
海外旅行
プレゼントとか
どうかな？
冗談
ですよね
そんなんじゃ
客は
飛びつきませんよ


うちのストーンって
競合より価格が
割高ですからね
客が動く動機なんて
結局のところ
価格なんです
価格で
お得感がなくちゃ
話になりません


けど
アンケートには
うちの石の品質が
良いって
綺麗事だよ


石なんて
どれも同じだ
そんな
とにかく
客は
安く欲しいんだよ
どこいくん
ですかっ？
ロビーで
サボるんだよ


あちゃあ
まじか…
今月こんなに
出ちゃったか…
ひえぇ
！
どうか
したんですか？
いやぁ
うちって
現地からロットで
石を仕入れるん
だけど
品質基準に
達してないものが
数パーセント
混じるんだよね
もちろん
返品無しで
まとめて買い取るから
相場より安く
仕入れられるんだけど
今月は
その割合が
多くて…
…
くそ…
また険悪な
雰囲気に
してしまった
俺は
悪くない
なにもかも
京極の
せいだ！


どうしよう…
ちなみに品質基準外のはどうしてるんですか？
不良債権だよ
倉庫にまとめて積んである
ズドーン
！
倉庫で保管するのも費用かかりますよね
嫌なこと言うなよ
そうそうなんとかしないと
ぬっ
あの…
その宝石うちのチームで引き取っていいですか？
へ？


数日後
ほほう
その劣化品を
使った
キャンペーンか
経営企画室 室長
白井　丸男
はいっ
品質は確かに
従来品よりも
落ちますが
価格を従来の
5割ほど値下げして
売り出せば
絶対に当たると
思うんです
いいんじゃないか
ニコリ
最近は競合店に
価格負けして
シェアを奪われる店も
出てきてるからね
ちなみに
例の新任室長は
どう
言ってるんだい？
!
あの人
なにも
わかって
なくて…
企画書
見るなり
いかがですか
いいですよね


絶対ダメだ
話にならない


しかし
ダメ
ムリ
インポッシブル
ガシャン
ガシャン
理由もなく
却下でした
あの筋肉いわめ
ほー
やはり素人だね
こんないい企画が
わからないなんて


だから
室長の力で
経営企画室直下の
プロジェクトとして
やらせて
頂けないかと
ガタン


若いね
くす


それに
優秀な赤塚くんが
不当な扱いを
されているんだ
放って
おけないよ
ニヤッ


つまり
京極くんに
一泡吹かせる
チャンスがほしい
ということか
ピロリ
そ
それはっ

実はね 社内でも
京極くんの
行動は問題に
なっているんだよ
なんなんだ
あいつは
ムッ
キッ
気に入らない


数週間後
最近パイセン見ませんね
経営企画室直下の新プロジェクトで忙しいんだろ
けど…トラさんにはダメって言われた企画ですよね
そうだ
トラさん
怒
あれほどダメだと言ったのにパイセンはなにをしてるんですか？
これが彼が仕掛けたキャンペーンだ
！
こっこれはっ！
見てみろ

これが
彼が仕掛けた
キャンペーンだ

これは……

［訳あり商品］
ルビー指輪
¥≡≡≡≡≡

［訳あり商品］
エメラルドピアス
¥≡≡≡≡≡

［訳あり商品］
サファイアネックレス
¥≡≡≡≡≡

うちの商品が
激安で
オークション
サイトに
出品されている

フリマアプリ
でも
売られてますね…

値段は
通常の
半分以下って…
どうやって
仕入れたんだ…

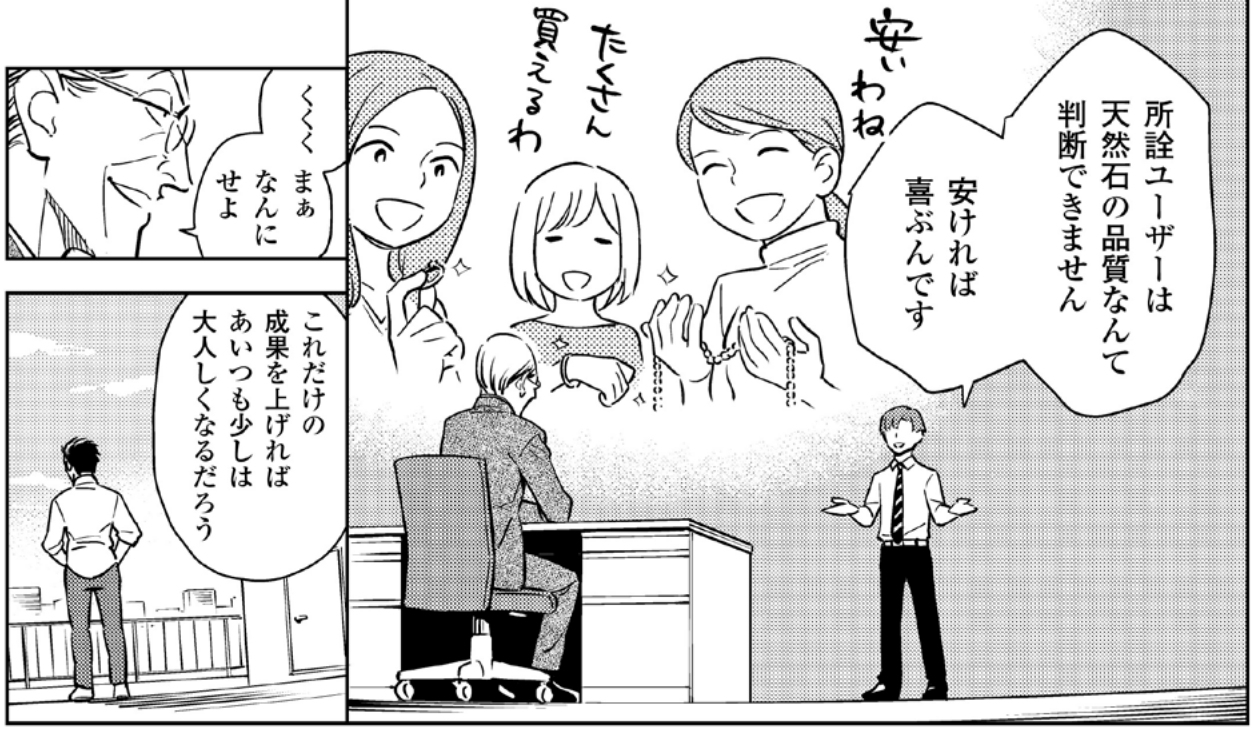
見てください
「訳あり商品」って
書いて
ありますよ

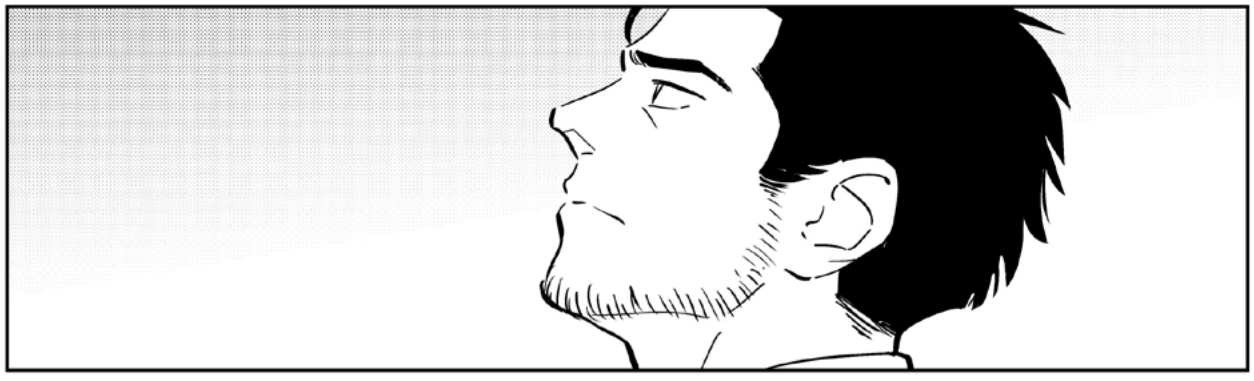
［訳あり商品］
ルビー指輪
¥≡≡≡≡≡

訳あり
って…

ピロン

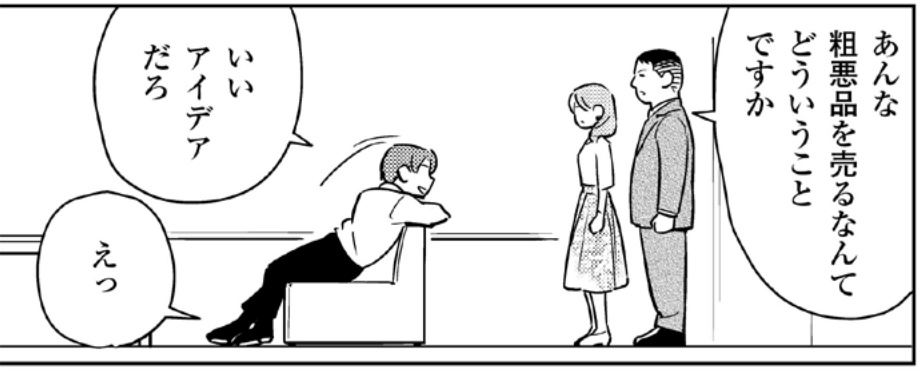

まさか
品質基準を
パスしていないものを
安価で
販売したんじゃ…
えっ
怒
そういえば
和尚さんは以前
管理部にいたん
でしたね
ああ
あんな
粗悪品を
売るなんて…
パイセン一人で
できることじゃない
誰が許可したんだろう
…
怒
はっはっは
すごいじゃないか
経営企画
あのクズ石が
こんなに
売れるとは
出品代行業者
の手配など
白井さんが
各所に
働きかけて
くださったおかげ
です


所詮ユーザーは
天然石の品質なんて
判断できません
安ければ
喜ぶんです
安いわね
たくさん
買えるわ
くくく
まぁ
なんに
せよ
これだけの
成果を上げれば
あいつも少しは
大人しくなるだろう




ふー
ようやく
パイセンとしての
意地を
見せられたな
さすが
パイセン
やっぱり
私たちの
リーダー
ね
ん


パイセン
なんてこと
しているんですか


あんな
粗悪品を売るなんて
どういうこと
ですか
いい
アイデア
だろ
えっ


あれ


どうせ
捨ててしまう商品を
再利用したんだ
天才的
発想！




何を
言ってるん
ですか
お客さまへの
裏切り
ですよ！
！


はぁ？
冗談だろ
何のために
「訳あり」って
書いてあると
思うんだ
それを理解して
ユーザーは
買っている
みんな
大満足だよ
ぬっ


赤塚さんですね
社長がお呼びです
くくくっ
ほら見ろ社長も喜んでいるぞ
そんな…
結果を出した人間が評価されるんだ
社長室
君か粗悪品を売り出したのは
はいっ
売上も順調に伸びていますし
不良在庫も解消されつつあります
なんてことをしてくれたんだ
え
ここ、


買った石に傷がついてる
品質がマジくそ
ひどい…石が小さすぎる
客なめんなよもう買わんわ！
お客様から品質に関する問い合わせが急増し
SNSでも炎上している！


そっそれはっ
「訳あり」って書いてあるんです
品質にちょっと問題あるくらいは許容していただかないと
それに白井室長に承認いただいたプロジェクトです
経営企画室 室長 白井 丸男

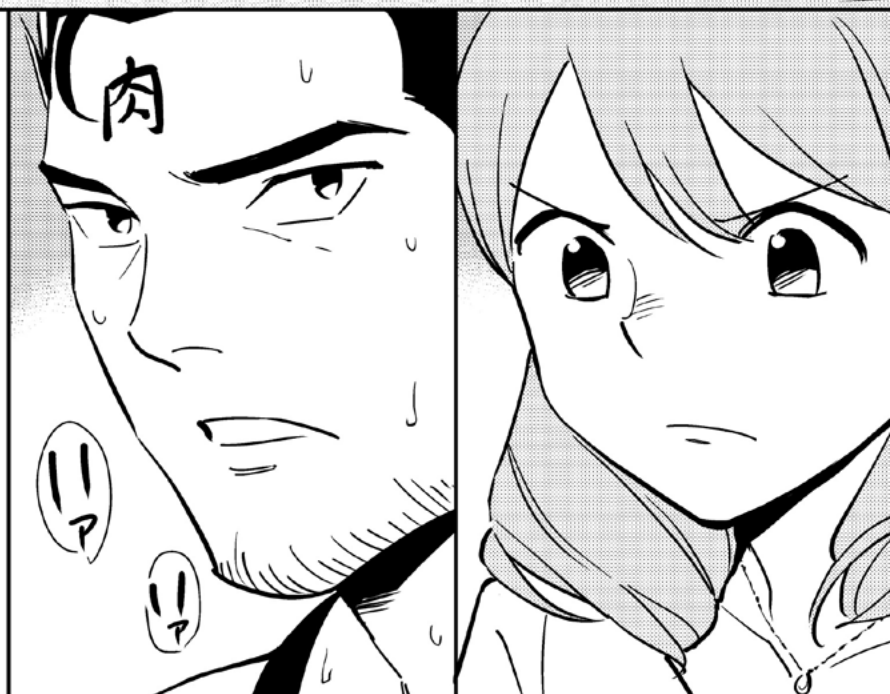

もちろん白井からも話は聞いた
「とにかく僕に任せてほしい」という熱意に押されて
プロジェクトのお膳立てはしたものの特に企画内容などは聞いていません
し…室長がそんなことを…

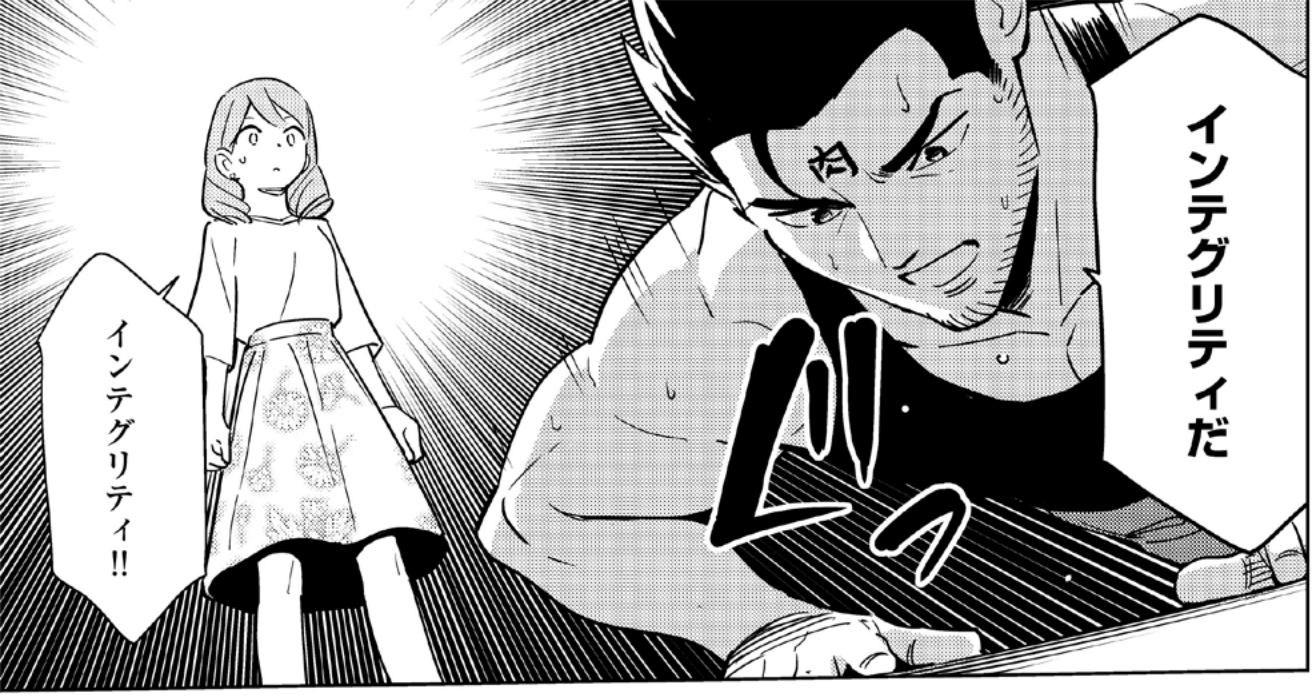

さっき
分析担当から
「ロイヤル顧客の
リピート購入率が
下がっている」と
連絡がきた
君の身勝手な行動で
我が社の
ブランドが大きく
毀損しつつある
キン
どう責任を
とるつもりだ
せ…責任…
ピクッ
京極さん
話は聞かせて
もらいました
カチャ
本気モード
キッ
チャ
すぐに
商品は
引き上げます
はっ
なんでそんな
勝手なことを


それに購入者
すべてのお客さまに
謝罪のメールと
希望者には
全額 返金します
ちょっと
待ってください
全対応を
君に任せるよ
社長っ
あと
彼の処分は
私に一任して
いただけません
でしょうか
え
本気モード
本気モード
君には
マーケターが
備えるべき
重要な資質
インテグリティが
欠けている
！
インテグリティ…？


室長！
パイセンを
異動させたの
京極室長だそうですね
どういう
つもりですか
説明して
くださいっ！


彼にはね
マーケターに
とって
何よりも
重要な資質が
欠けて
いたんだよ
重要な
資質？


肉
ハァ
ハァ

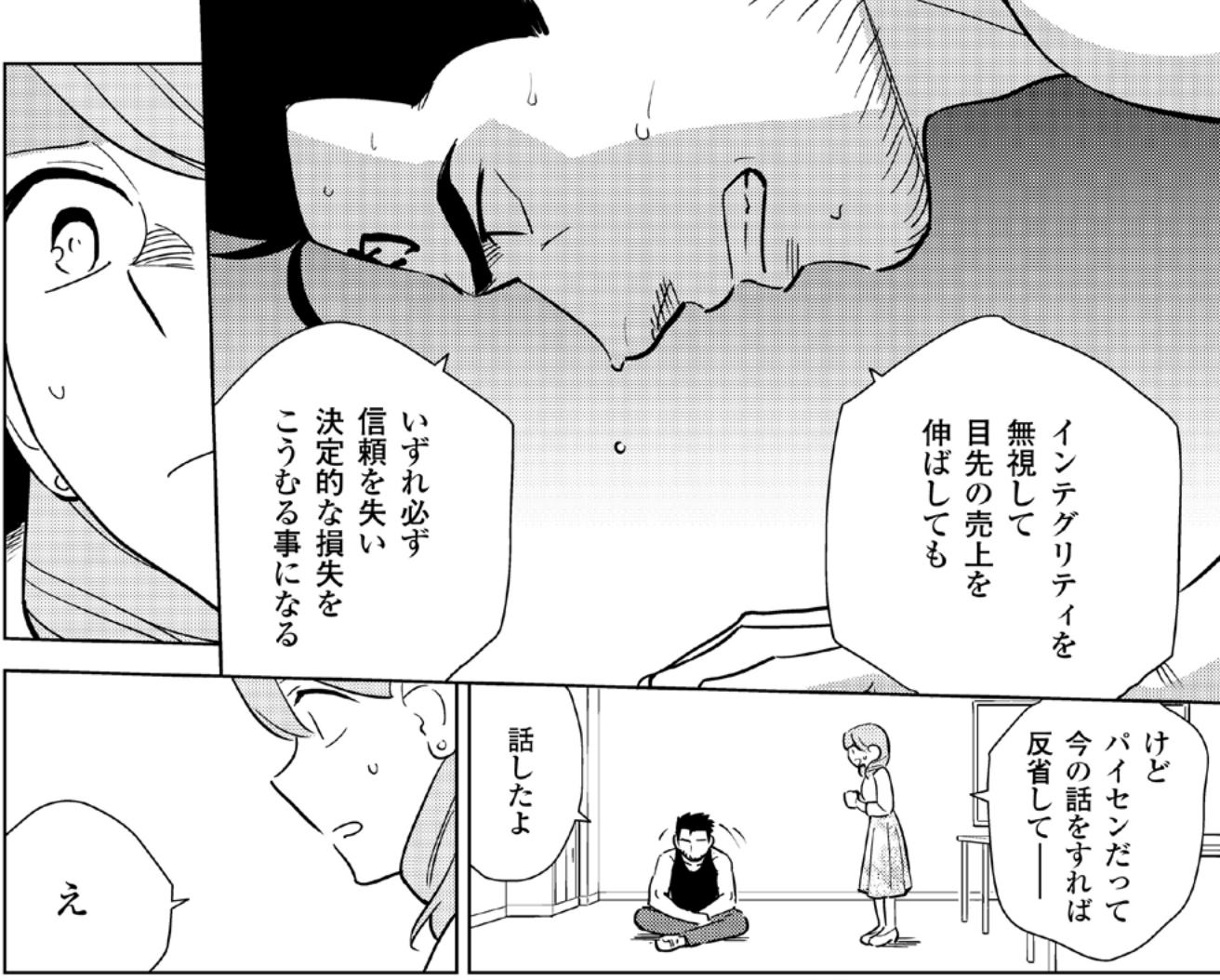

インテグリティだ
ムノ
インテグリティ!!


って
なんですか？
フン
フン
ぐっ
ぐっ
「誠実さ・真摯さ」
のことだ




我々マーケターは
社会、お客様、会社、
そして自分自身に
対して
真摯でなければ
いけない
社会
会社
お客様
自分自身
それが
マーケターとしての
絶対必要条件なんだ


今回のように
一時的にうまくいく事が
わかっていたとしても
お客様の信頼を
裏切る行為は
インテグリティに
欠ける行動になる
天才的発想！
買った石に傷がついてる
品質がマジくそ
ひどい…石が小さすぎる
客なめんなよもう買わんわ！
お客様から品質に関する問い合わせが急増し
SNSでも炎上している！

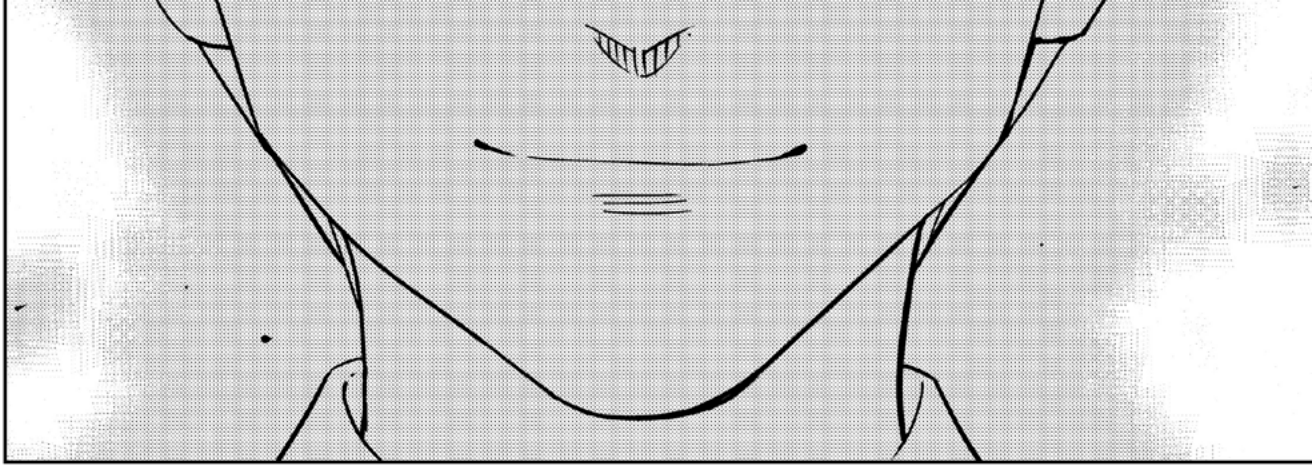

インテグリティを
無視して
目先の売上を
伸ばしても
いずれ必ず
信頼を失い
決定的な損失を
こうむる事になる
え
けど
パイセンだって
今の話をすれば
反省して——
話したよ


話したが 彼は
自分の犯した
罪の大きさに
最後まで
気づけなかった
…ということだ
君には
インテグリティが
足りていない
…
肉
意味が
わかりません
ん？


客のクレームですよ
ちゃんと
「訳あり」って
書いてあるのに
クレームなんて
あり得ない
そもそも安いのは
商品の質が
悪いからに
決まってるでしょ
それに
売上は
伸びたんですよ
ロイヤル顧客が
少し減ったくらいで
慌てるなんて
情けない…
新規を
つかまえれば
いいんです
僕は利益のために
最善の行動を
したまでです
……


パイセン…
そんなこと
言ってたん
ですか…
ああ
彼には
当分 実店舗で
働いてもらう
パイセン
お世話に
なりました
実店舗へ？
どうして…
肉
社会やお客様に
対する
インテグリティが
欠けている
彼には
お客様との
触れ合いが
必要なんだよ


インテグリティを
身につけてもらうには
その必要性を体感できる
環境が必要だ
リアルなお客様の
一挙一動を
目にする事で初めて
自分が誰のために
仕事をしているのか
どんな役に
立っているのか
本当の意味でわかる
…
赤塚




実店舗で
お客様と
直接触れあう
ことで
何かを
掴むかもしれない
そんな
小さな希望に
賭けたんだ
それじゃあ
パイセンも
いつかは戻って
来られるんですね
それは
どうかな
にこ


インテグリティの有無は
生まれてから現在まで
長年かけて
培われる人格で決まる
そう簡単に
変えられるもの
じゃない
!


それって
インテグリティは
後天的には
身につかないって
ことですか？
可能性は
ゼロではないが
とても難しい
あとは
スッ
%off
Sale
30%off
肉
彼 次第だ

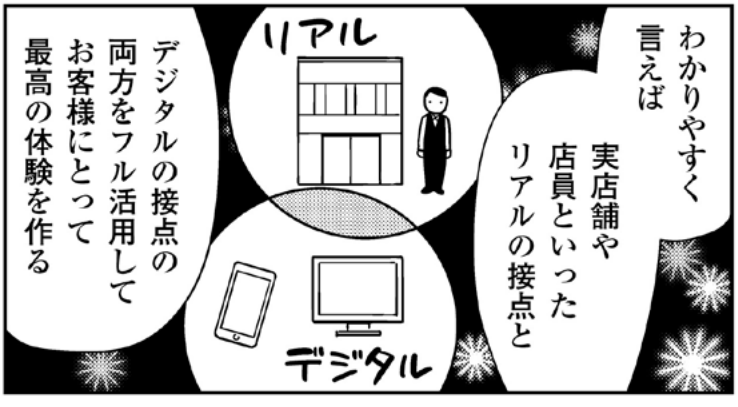

パイセンがいない
うーーん
寂しい
まぁ性格は悪いけどなんだかんだいっても優しいところもあったしな
陰でいろいろ細かく教えてくれてたんです
和尚さん私どうしたらいいんですかっ
涙がじゃまで仕事できない
うーーん


じゃあ2人で会いにいっちゃおうか
いいですね！
こらこらこら
いいわけないだろ仕事中だよ
だって寂しくて…
新プロジェクトが決まった寂しいなんて言ってる暇ないぞ
へ…
新プロジェクト…？


おおデジマのみんな集まったか
昨年はみんな大活躍だったね
社長っ
今日は大事な話があって来てもらった
今年をわが社のデジタルトランスフォーメーション元年とし
OMOプロジェクトを立ち上げる！
！
デジタルトランスフォーメーション
…って何？
OMO？
O…お金
M…もっと
O…大入りってこと？


ここからは
私が
説明しよう
ブキブキ
虎くん
脱がなくて
いいよ
かしこまり
ました
ではまず
デジタルトランス
フォーメーション
の
定義を確認しよう
経済産業省の
ガイドラインでは
こう書かれている
企業がビジネス環境の激しい変化に対応し
データとデジタル技術を活用して
顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス
ビジネスモデルを変革するとともに
業務そのものや　組織　プロセス
企業文化・風土を変革し
競争上の優位性を確立すること
経済産業省
長いので
DXと
略されるよ


平たく言えば
わが社も今年は
今まで以上に
経営戦略上の
優先事項として
デジタル化に全社をあげて
取り組むということだ
おぉ！
それは凄いっ


わかりやすく
言えば
実店舗や
店員といった
リアルの接点と
デジタルの接点の
両方をフル活用して
お客様にとって
最高の体験を作る
リアル
デジタル


OMO
Online Merges with Offline
そして
OMOとは
オンラインと
オフラインを
融合させて
一貫した顧客体験を
形づくること
今回はそれらを
実現する試みだ
おぉ
虎くん
ありがとう


OMOは
実店舗や他部門も
巻き込んだ
全社横断的な
プロジェクトとなる


デジマの
メンバーには
その中核として
推進役を
務めてもらいたい
ドキッ
ほんとうに
忙しくなりそうな
プロジェクト…
とはいえ
まだ何も決まって
いない
まずはどのような
サービスにするか
デジマのみんなで
考えて提案してくれ
はいはい
頑張ります…
みんな
元気
ないぞっ！


おいおい
決まったことを
俺に
報告にくるなよ
戸締まりして
帰りたいんだよ
そもそもそれって
機密事項
じゃないのか
あっ
そうかも
でも
まだ一応
同じ会社
ですし
念のため
絶対に他の人に
言わないでください
くわっ
外に
バラしたり
しねえよ
言わねーよ
で
他に用は？
いや
別に
それだけ？
パイセンに
会いたかったん
です
なんだよ
それ
だって私たち
チームだったじゃ
ないですか
共有したいんです
はぁ
…
リーダーは
和尚さんが
やるんですか？
それが…

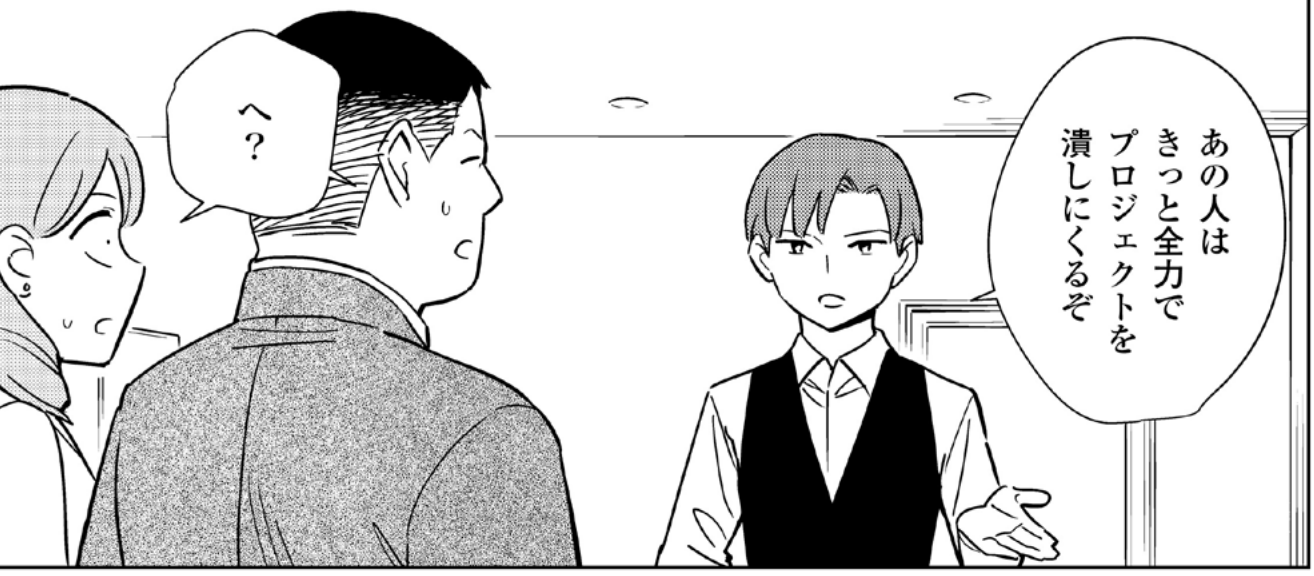

新規プロジェクトのリーダーは
ルリにやってもらう
ええっ
私がですかっ
虎さんがリーダーじゃないんですか？
モストマスキュラー
ぐっ
俺はやらない！
今回生み出したいのはお客様にとって最高の顧客体験
そのためにはお客様の立場に立ち真の顧客目線で考えられることが最も重要な資質になる
ぐっ
その点ではルリがもっとも適任だ
サイド
モスト
む
きっ
けど…デジタルマーケのこともよくわかってないし
明らかに力不足ですよ
デジタルはあくまでも手段の1つ
ダブルバイセップス
フロント
一番大事なのは何がお客様にとってベストな体験なのか考え抜くこと





※Lifetime Value：顧客生涯価値




あの人は
きっと全力で
プロジェクトを
潰しにくるぞ
へ？


俺がクズ石を
売ったときも
虎さんの
メンツを潰そうと
躍起になっていた
しかも自分の
手を汚さない
手段を使ってな


そんな…


新プロジェクト
成功する
気がしない
ゴゴゴ
社長命令
ゴゴゴ
リーダー
ゴゴゴ
新アイデア
私も
店舗で
働くっ！
めっちゃ
売るから
あほか
早よ
帰れ

第11話

じ…

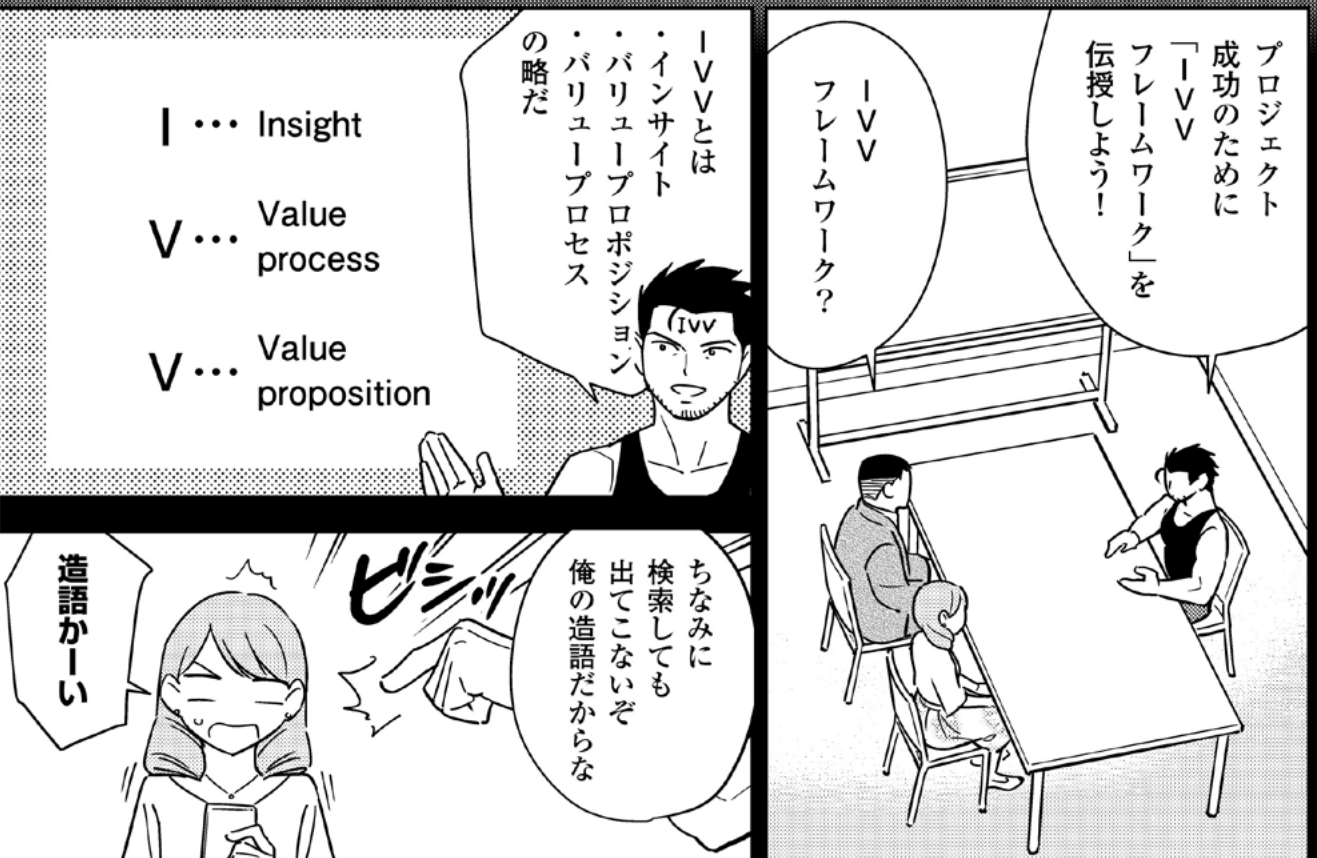
ここのところ
朝から晩まで
店舗で客を
観察しているが
2人は
何をしてる
んだ

京極が
社長をたぶらかして
OMOなどという
よくわからんことを
はじめたとは聞いたが
概要が
全くつかめん

いったい
何をする
つもりだ？


むむむ…
私達は
何をしているん
でしょう？
ズーン
さぁ？


邪魔だから
さっさと
帰れよ
そんなこと
言わないで
だって…
虎さんが…


プロジェクト
成功のために
「IVV
フレームワーク」を
伝授しよう！
IVV
フレームワーク？
IVVとは
・インサイト
・バリュープロポジション
・バリュープロセス
の略だ
I・・・ Insight
V・・・ Value process
V・・・ Value proposition
IVV
ちなみに
検索しても
出てこないぞ
俺の造語だからな
ビシッ
造語かーい


インサイトとは
人を動かす
隠れた心理だ
IVV
ニーズの
ことですか？
いやニーズは
顧客が
言語化できる
欲求であり
インサイトは
顧客自身が
言語化できない
？
気づいてすら
いない欲求
とも言える
気づいてすら
いない欲求？
まずは
インサイトを
発掘するのが
最初の目標だな
はぁ…
ズーン
正直さっぱり
イメージが
わかない
ニーズと
何が
違うんだろう…??
とりあえず
店舗で
お客様の観察に
来てみたものの
気づいてすら
いない
欲求なんて
どうやって
見つけるのよ…
ふしゅー
ザシャン
ふしゅー
ザシャン
ふしゅー
ザシャン
なに
この音
まさか
なんだ
なんだ


虎さんっ!!
おぉ
やってるか
ガシャ
ガシャ
ガシャン
ガシャン
ガシャン
ガシャン
INSIGHT
INSIGHT
どうだい
インサイトは
見つけることが
できたかな?
それが
ニーズと
インサイトの違いが
掴みにくくて…
ははは
やっぱ
難しいよな
その格好で
普通に
会話するな
出てけ変態っ!
もう少し
インサイトについて
教えてもらえませんか
よし
それじゃあ
マクドナルドに
行こう
ザワ
ザワ
二度と
来るなっ



虎さん
なんで
マクドナルド
なんですか？

実は
マクドナルドでは
インサイトを使って
大成功した
商品があるんだ

そうなん
ですかっ!!

マクドナルドの
利用客から
特に多く
寄せられる声って
何だと思う？

え〜と
私だったら

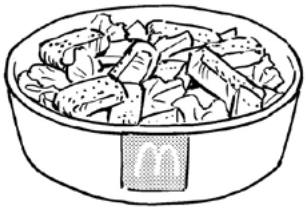
「ヘルシーな
メニューが
少ないので
導入してほしい」

「サラダをもっと
入れてほしい」
とかかな

そのとおりだ

そこで
マクドナルドは
大規模な市場調査を行った結果
「もっとハンバーガーを
ヘルシーにして欲しい」という
ニーズに応えるために

「サラダマック」を
新メニューとして
導入した



ところが
予想したほどは
売れず
ほどなく販売終了
となって
しまったんだ

ええっ

意外

お客様の声に
しっかり
応えたのに…
なぜですか？

インサイトに
合わなかったん
だよ

！


お客様が
ハンバーガーを
食べる根源的な
欲求は何なのか？
どんな潜在的な
動機があるのか？
それを
突き詰めて
いった
そして
ある仮説に
行き着く
なんですか
それは？
ハンバーガーが
食べたくなる
潜在的な動機
それは――
「今日は何か
ガッツリ
食べたい！」
「いつもは
ダイエットで
我慢してるけど
今日は
自分のご褒美に！」
つまり
「ストレスを解消したい」
「思いっきりハメを
外したい」
そんな時に
ハンバーガーを
食べたいのでは
ないか？
という仮説だ
わかるっ！
ビクッ
ビクッ
わっ
ハンバーガーは
カロリーが
高いからって
家族が食べるのを
許してくれない
ワナ
ワナ
お…
和尚さん…
大変ですね


我々が求めていたのはハンバーガーをがっつり食べる事による解放感だ！
ちょっと
和尚のような人が多いと考えたんだな
しずかにして下さい
ムキ
ガタッ
こうして生み出されたのがクォーターパウンダーやメガマックだ
大好きですっ！
そして大ヒットとなった


そういうことか…
顧客が言語化するニーズは必ずしも正しく自分の欲求を表しているわけではないということですね
ニーズ
顧客が言語化できる欲求
インサイト
行動の動機となる根源的な要求
そうだ
キュキュ


そしてIVVの1つ目のV「バリュープロポジション」とは
そのインサイトを満たす提供価値の事を指す
提供価値
マックの例だとストレス解消のインサイトを満たす価値は「ガッツリとした食べ応え」だな
IVV
もう1つのV「バリュープロセス」は
提供価値を具体的にどのように「体験」として提供するのかサービスや製品そのもの
体験
つまりクォーターパウンダーやメガマックのことね

ただ
バリュープロセスは
製品だけとは
限らない
「体験」であると
いう点が
重要なんだ

製品
＋
体験

ひぇええ
難しいっ

どのように
体験を
作り上げるのかが
マーケターとしての
腕の見せ所になる

今回は社長から
ＯＭＯという
テーマを
頂いている

ピクッ

よって
バリュープロセスと
ＯＭＯを
どう組み合わせるかが
重要な
ポイントだ

…

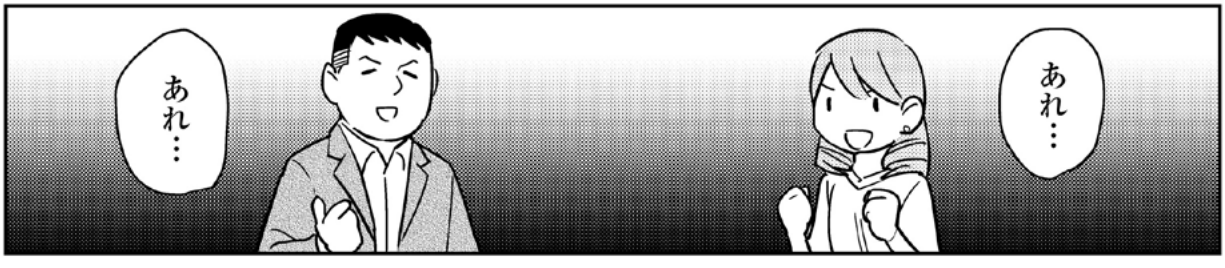
とは言え
ＯＭＯは
あくまでも
手段に過ぎない

一番重要なのは
インサイトと
バリュー
プロポジション
だからな

はいっ

くくく…
そううまく
いくかな


インサイトとは何なのか？
ようやくわかりましたね！
お客様の潜在的な欲求を探り当てて…
おおおお
最高の体験を提供できるように頑張ればいいんだな！
ドドドド


あれ…
あれ…


実はそれってめちゃくちゃ難しいんじゃ…


お客様の
真の欲求は
何なのか…
そして何を
提供すれば
その欲求は
満たされるのか
天然石アクセサリー
を買う人の
心の奥にあるもの
大金を
出してまでも
天然石に
何を求めて
いるの…？
同世代の
私が一番
お客様のことを
わかっているはず


私が
なんとか
しなきゃ
カタカタ カタ


1週間後
ガシ
インサイト
ギシ
ギシ
チャ
おー
どうだー
うちの顧客の
インサイトは
わかったか


わかり
ません〜
インサイト
ギシ
ギシ
まぁ
そう簡単じゃ
ないからな


ギシ


ギィ
プシュー

石をたくさん買ってくれる
優良顧客のインサイト案

- ●もっとオシャレがしたい
- ●人と違うものをつけて目立ちたい
- ●服装に合わせて石を身につけたい
- ●大人になりたい
- ●特別な時間を演出したい
- ●きれいだから手元に置いておきたい
- ●投資
- ●気分を上げるため
- ●幸せになれる



無知の知（ムチムチ）


これはギリシアの哲学者ソクラテスの言葉だと言われている
ソクラテス
（紀元前469年～紀元前399年頃）
ソクラテスは知恵者との対話を通して
自分の知識が完全ではないことに気がついた
なぬっ
ガーン
ワシより知識があるっ
しかしソクラテスは無知であることを知っている点において
知恵者と自認する相手よりわずかに優れていると考えた
私は自分が無知であることを知っている
その分私の方がエライ
ムキ
ムキ
ムキ
「知らないことを自覚する」それがムチムチだ！
オレはムキムキだ
無知の知ですね


なるほど
それがどうしたんですか？
ルリはさっき「私の経験から言って――」と言ったよね
インサイト
ええ
その言葉は『お客様の事を自分はわかっている』っていう思い込みが前提にあるんじゃないかな
！
確かに…
同世代の私が一番お客様のことをわかっているはず
私の経験から言って――
…
ほとんどのお客様はオシャレがしたくて石を買うと思うんですよ
マーケターが最も陥りやすい罠のひとつがデータや経験から「自分はお客様の事を理解している」と思い込んでしまう事だ
しかし俺たちはお客様の事なんて本当は何もわかっていない


「無知の知」の意識で
お客様の目線に
立ち戻らなければ
真のインサイトには
たどり着けない
インサイト
!!
なるほど
わかりました
もう一度
何も知らない
という
前提で
調べてみます
ヤタッ
やる気
アーップ
絶対に
インサイトに
たどり着いてやる！
あの……
そういえば
ちょっと気になる
データが
あるんだけど
インサイト


優良顧客の分布にバラツキがないか調べてみたんだけど
明らかに特定の店舗に偏ってるんだよね
特にこの店は優良顧客構成比が顕著に高いんだよね
あれここってパイセンのお店じゃ
ほぉ
そうなんだ
ここは若い人が集まるからだろうなって思い込んでいたんだけど
まさに無知の知
なにか秘密があるのかもしれない
パイセンのお店にヒントがあるかもしれない
インサイト
ギシギシ
ブル
なにか寒気がする


第13話
この店に優良顧客が多いだと？
そりゃ当然だろ
えっ
理由知っているんですか？
ここらへんは若者が多く集まる人気スポットだからに決まってるだろ
…
…
それはわかってるんだけど…
ここにインサイトのヒントがあるかもしれないんです行動観察させてください
ダメだ！
邪魔なんだよお前たちは
そんなぁ
今日は週末で忙しいうろちょろされたくない
そこをなんとかっ
…ってさっきから開店前なのに何をしてるんですか？


POP
書いてるんだよ
ガーアイ
聖なる石
パイセンが
POPっ


とにかく
出ていけ
わ
わかりました


ぷぷぷ
POPで
売上が
変わるんだよっ！
バカに
するなっ


数時間後
open
ガイイ
ブル
ブル


お前らなぁ
ゴゴゴゴゴゴ
な…なんで
わかったの
完璧な
変装なのに…
すみません
あ
はいっ
パッ
ガタガタ
ガタガタ
さっさと
帰れよ
ギロッ
おまたせ
しました
ガタガタガタ
ガタガタ
あ～
怖かった
けど
パイセン
なんだか
変わりましたね
はあはあ
え？
なにが？
見てください
こちらでしたら
これからの季節に
あわせやすいです
そうなの
昔より
温和になった
気が…


じ…
和尚さん
あそこの
お客さん
見てください
手にアクセサリーを
3つも
持ってるんですよ
普通だろ
それが
どうした？
そうなんですが…
手書きのPOPを
すごく熱心に
読んでいて
アクセサリーの
デザインよりも
POPの内容で
選んでる
みたいなんです
POPで…？


アマゾナイト
・強い気持ちで前向きになれる
・目標達成の力
・夢の実現
パイセン
字が上手！
そこじゃない
だろっ
お客様は
なぜPOPを
熱心に読んで
いたんだろう…？
聞いてみようか
あの…
ぬっ
ひぃいいいっ
怪しい
ものじゃ
ないんですよ
イラ
イラ
あいつら
絶対後で
殴る
実はわたし
このお店の
企画担当者でして
少しお話を
聞かせて
いただきたいの
ですが…
はぁ…
お客様は
いつもそんなに
たくさん
買われるんですか？


いつも…
ではないけれど
半年に一度くらい
こうやって
探しにくるんです
その時はだいたい
5個以上
買っちゃうかな
そんなにたくさん！
ありがとうございます
ちなみに
どういう風に
使い分けられているんですか？
やはり
お洋服の柄に
合わせて…とか？
いえ
そうじゃないですね
じゃあ
どのように？
その日の
気持ちに合わせて
アクセサリーを
変えてますね
会社で
失敗できない
プレゼンがある時とか
落ち込んだ
気分を
変えたい時とか
……
天然石には
パワーがあるって
言うじゃない？
本当にそんな力が
あるかどうかは
正直わからないけど
気持ちに合わせて
石を選んでますかね
なんか気持ちが
入れ替わる
感じがするんで
入れ替わる!?
そうそう
それに――


このお店のPOPは
石が与えてくれる
気分を
詳しく書いてくれてるし
何より
店員さんがとっても
石に詳しいんです
！
石のカウンセリングを
受けに来てる
みたいな感じかも
？
そうか
そういう
ことか…！
色々と相談に
乗ってくれるのが
すごく嬉しくて
ついつい
毎回ここで
買っちゃうんですよね


和尚さん…
インサイトが
わかった
気がします…
なにっ
なっ
なにが
わかったんだ
ここで
クイズ
です！
へ
指一本で
オンとオフを
切り替えるボタンって
なぁんだ？
ドドドン
なんか最近
トラさんに
似てきたぞ
簡単すぎるし
やめて
くださいっ
もう
いいですか？


数日後
室長！
企画案が
まとまりました！
！
ほう
顔つきが
いつもと違うな
お店で何か
掴んできたのかい？
はい！
インサイトを
見つけました！
虎さんも――


体つきが
違いますね
バランス
おかしいですよ
ははは
そう？


アーノル◯・
シュワルツェ
ネッガー
先輩の言葉を
忠実に守っている
おかげかな
偉大な
ボディビルダーに
なるためには
ワークアウトを
含むすべての
ボディビル生活を
愛せなきゃダメだよ
さすがに
キモい
ですよ…


で
インサイトは
なんだった？
ではクイズです
指1本で
オンとオフを
切り替えるボタンって
なぁんだ？
スイッチ
ええっ
なんで
わかったん
ですかっ
それ以外に
何があるのか
教えて
ほしいくらいだ
いったい
何がスイッチ
なんだ？

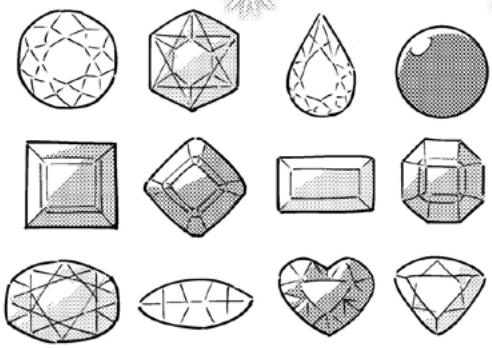

「気持ち」です
お店で何人か
お話を聞いてみたん
ですが
多くの人が
POPに書かれている
天然石のパワーを
気にしていたんですよ
やはり
アクセサリーは
オシャレだけでなく
気持ちを切り替える
ツールでも
あったんです
面白いじゃないか
ほぉ
これまでは
オシャレで
アクセサリーを
身につけるという
認識だったな
気持ちの
スイッチ？
お客様の
インサイトの1つに
「気持ちを
スイッチしたい」
…が
あることを
見つけたんです
なんか気持ちが
入れ替わる
感じがするんで
入れ替わる!?

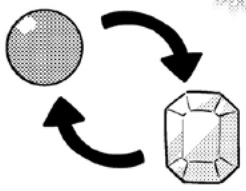

よく見つけられたな
ありがとうございます
で
こ
そのインサイトに適したバリュープロポジションとして――
「スイッチしたい気持ちに合う」アクセサリーという価値を提供したいと思います
ピクッ
具体的にどんなサービスを考えている？
ぐっ
それは――
アクセサリーのサブスクリプションサービスです

まず加入すると
初期カウンセリングをもとに
12個の商品が
提供されます

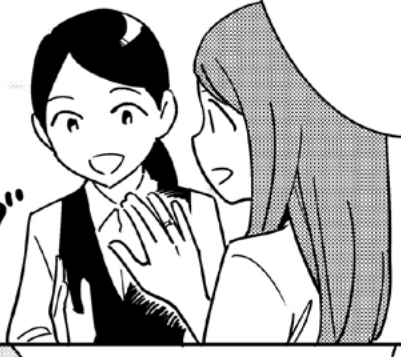
12個の商品は
毎月1回
変更可能

もちろん
・全部変更
・一部変更
・変更しない
は任意です





チェンジOK



カウンセリング

オンラインと
オフラインの
融合…
OMOは
どうするんだ？

店舗での
カウンセリングを
活用します

肉

カウンセリング？

店舗の役割を
「購入する場所」
という位置づけから
「カウンセリングを
行う場所」に
一部変更します

なので各店舗に1名
カウンセリング担当を
置きます

販売店

＋

カウンセリング担当

販売店＋カウンセリング

普段よく着る
洋服の写真を
持ってきてくれれば
カウンセラーが
気分だけでなく
洋服との
コーディネートも
踏まえて
セレクトします

この服でしたら
アメジストが
ぴったりですね

アメジストなんて
つけたこと
ないです

なるほど

肉


その場で試着もできるのでなるべく店舗でのカウンセリングを勧め店への誘導を考えています
他にはこんな感じです　いかがでしょうか？
チャットやLINEで相談可能。その日の気分に合うアクセサリーはどれかどんな風に洋服と合わせればいいかなどを、いつでも気軽に相談できる
定額制で、月額料金はカウンセリング込みで1万円。（商品の平均単価は1個あたり5千円程度に設定。12個で6万円。よって6ヵ月継続で利益が出る計算）
商品はレンタルのような形になるため、基本、新品ではない。ただし、回収した商品は研磨により新品同様の状態に戻す
石が割れたり、傷つけたりした場合でも、賠償請求はしない。ただし、年間3回発生した場合には、サービスを退会していただく
購入や決済はすべてネットで完結
肉
なるほど
トッ
これぞOMO…常時接点の「テックタッチ」チャットを通じた「ロータッチ」そして店員との深い人的コミュニケーションである「ハイタッチ」をうまく融合できそうだ
素晴らしいインサイトに気づいたな
…
はい！ありがとうございます


虎さんにほめられた頑張ってよかったなそうですね
ワイ
ワイ
ワイ
そうだ毎日アクセサリーにまつわるコンテンツも配信しないか？気分が上がる香水の情報やネット販売も提携企業と一緒に提供してみる…みたいないいですねやりましょう
…虎さんが来てからデジマは変わりましたねシ
ん
これまでは他の会社がやっているからとりあえず…って感じだったのが
今は毎日がダイナミックで楽しい
白井室長はやばい
室長っ
ぬっ
やぁ君たち機嫌がいいね
社長肝いりのプロジェクトは進んでるかね
インサイトは見つかったかい？


きっとプロジェクトの邪魔をする気だ！
あの人はきっと全力でプロジェクトを潰しにくるぞ
へ？
悪ったときも虎さんのメンツを潰そうと躍起になっていた
しかも自分の手を汚さない手段を使ってな
そんな…
どうしてインサイトのことを？
え
…
はいっ
くくく…そううまくいくかな
何を言ってるんだ私だってデジマの室長だったんだぞそれくらい知っているよ
そ
そうですよね失礼しました
私にできることがあれば手伝ってやる
大丈夫です
遠慮するな
何をする気だ？
そ…それは…
言わないとデジマがどうなっても知らないぞ
！


和尚さん
どうして
白井室長に
サブスクのこと
言っちゃうん
ですか
営業部と調整するまでは
口外しないように
虎さんに言われていた
じゃないですか！
サブスクで
アクセサリーを
提供してみようかと
思っています
和尚さんっ
ほうほう
詳しく
聞かせて
もらおうか
仕方ないだろ
あっさり
パイセンを
裏切った人間だ
デジマが
潰されるかも
しれなかったんだ
言わないと
デジマが
どうなっても
知らないぞ
！
…
それは
そうだけど…


白井室長に
知られてしまった…
きっとただじゃ
済まない！
ぬうう
まさかあんな
企画を
思いつくとは…
もし成功すれば
よりいっそう
京極の評価が
上がってしまう
それだけは
阻止せねば
営業部
売上が
最近
落ちてるぞ
もっと
お客様に喜んで
いただく接客を
全店舗で
徹底しなければ
ならない
はいっ
よしっ
解散
北原くん
ちょっといいかな
白井室長
営業部長
北原 亘


どうかしたんですか？
君に話しておいたほうがいいと思う懸念があってね
懸念？


デジマが新しいプロジェクトを始める事は耳に入っているだろう
はい社長肝いりのやつですよね
内容はまだ聞いてませんが


ただね
サブスクは君たちの仕事が奪われることになる
！
どういうことですか？


サブスクリプションでネット販売をやるらしいんだよ
へえ
アクセサリーのサブスクですか
面白いこと考えますね

店舗に来たお客様にネットで契約させるわけだ

つまり店舗の売上に影響する

！

店舗の売上に!?

しかも店舗を販売の場からカウンセリングの場に変えようなどと言っている

店舗がネットに喰われかねない

それは困りますよっ

にやり

まあ僕も元デジマ室長だが実は反対なんだよね

え

京極室長は少し調子に乗っている

社長直轄とはいえこのまま好きにさせるとかわいい部下たちの仕事がなくなってしまうぞ

さーて今日も筋トレするかぬぎっ

仕事して下さいっ!!

冗談じゃないっ部下にも家庭があるんです

そこでだ…


主要幹部を集めた場で
デジマに
企画案を
プレゼンさせる
ムリ
協力？
その場で
営業部に
協力して
ほしいことがある
プレゼンテーション
当日
——というわけで
12種類の
アクセサリーを
毎月提供します
ネットと店舗を
つなぐ
親和性の高い
プロジェクトに
なるはずです
以上が
サブスクリプション
サービスの概要です
なにか
質問は
ございますか？
はい
北原さん
どうぞ


反対です
！
要は
店舗のお客さんを
ネットで奪う
って事じゃないですか
いや
そういう
わけでは…
そうですよ
それに何ですか
店舗カウンセラーって
そんな人材
店舗にはいませんよ
ザワ
ザワ
人は派遣して
もらえるん
でしょうね！
いえ
現段階では
まだ企画案の
段階でして
これから
営業部と一緒に
プロジェクトを
発足して
詳細を含めて
詰めて
いきたいと……
これから？
何の断りもなく
いきなり
サブスクやりますって
言いだして
そのうえ手伝えだと!?
まったく話にならない！
プロジェクトを
発足させるまでもない
店舗を
ないがしろに
するような
企画には
協力できない
な
なにこれ…
ちょっと
待って下さい
みなさん


社長の前ですよ
落ち着いて
ください
ヤバッ
まーまー
白井室長っ!!
デジマのみんなも
外様の京極室長も
店舗の事を
よくわからない
ながらも
一生懸命
考えてくれたん
でしょう
ただ
たしかに
今のやり方じゃ
営業側の協力は
難しいですよね
社長
まだ
京極室長には
全社を巻き込んだ
プロジェクトは
荷が重いのでは
一度解散して
新たに
他メンバーで
企画チームを
作ってみては
いかがでしょう
なぜ
そうなるんですか
解散する必要は
ありません
しかし
営業部は
大反対
じゃないか
まだ草案段階です
話し合えば
わかってくれる
はずです
話し合いの
余地などない

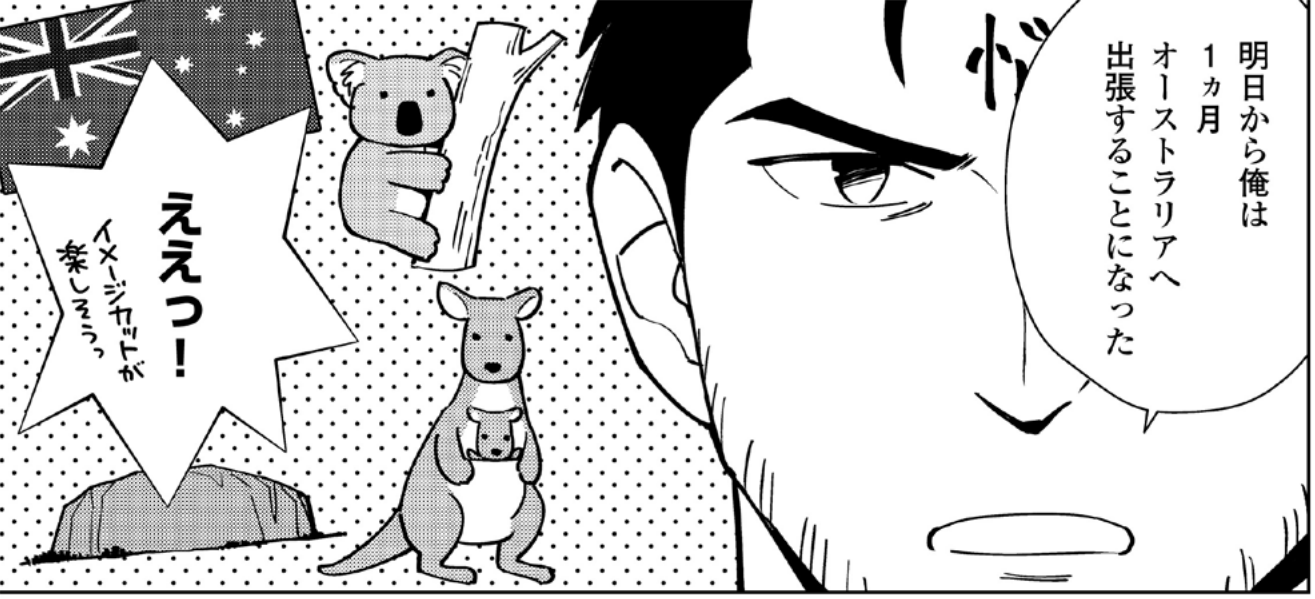

ちょっと
冷却期間が
必要かもしれないな
！
そっ
そんなっ
ひとまず
今日は
解散すると
しよう
ガタ
ガタ
ガタ
ガタ
ガタ
…
くくくっ
うまくいった
計算どおり
京極虎
君は
目立ちすぎだ
こんなの
おかしいです
虎さん
社長を
説得しましょう
消えて
もらうしかない
あと
ひと押し

第16話

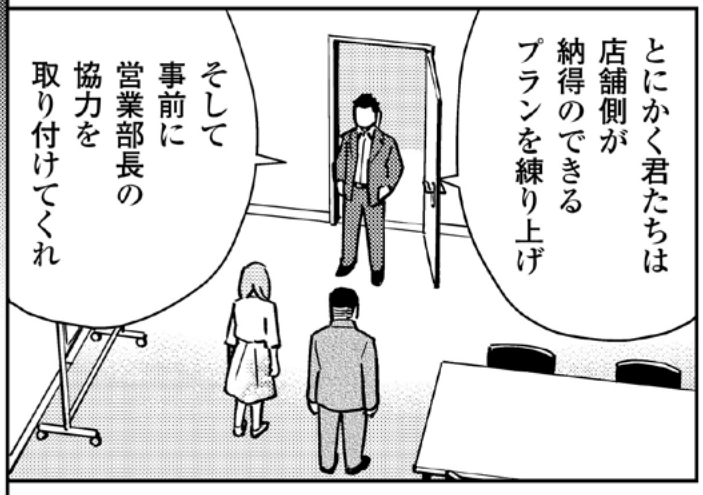

やられた
全部
白井室長の
罠だったわけだ
ぐやじじじじ

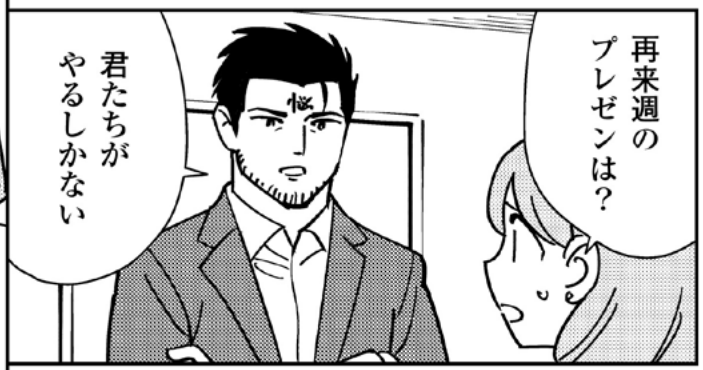

とりあえず
素案レベルでいいから
プレゼンしろ
って白井室長が
言うから
昨日徹夜で
プレゼン内容
まとめたのに！
プルプル
カチャ
虎さんっ
社長なんて
言ってましたか？
悩


再来週に
もう1回
プレゼンの
機会をもらえた
ほっ
！
ただ
問題も
起こった
え
え


明日から俺は
1ヵ月
オーストラリアへ
出張することになった
ええっ！
イメージカットが
楽しそうっ


おそらく
白井室長の
仕業だろう
くくくっ
私をなめて
もらったら
困るよ
そんな…


とにかく君たちは
店舗側が
納得のできる
プランを練り上げ
そして
事前に
営業部長の
協力を
取り付けてくれ


再来週の
プレゼンは？
君たちが
やるしかない


俺がいなくても
今の君たちなら
きっとできる
そ
そんな…

翌日

ゴォォォォ…

虎さん
本当に
行って
しまった…

営業部長を
説得して

店舗側も
納得のいく
プランづくりなんて
俺たちに
できるんだろうか…

カキャ

ふんふんっ

ビュン
ビュン
ビュン

ルリっ！
なにしてるのっ？

虎さんの
マネです

これまで
教えてもらった
虎さんスピリッツを
発揮するための
虎さんになりきって
考えるんです！

ビュン
ビュン
ビュン

そんな
むちゃくちゃな…

ビュン
ビュン
ビュン

ビュン
ビュン
ビュン


ビュン
ビュン
ビュン
ビュン
ビュン
ビュン
おぉっ！
なんだか
やる気が
でてきたな
はいっ！
この勢いで
作戦
会議だ！
はいっ！
はぁはぁ
なんとか
完成した…
プル
プル
プル
筋肉痛
やばい…
はぁ!?
なんで俺が
そんなことに
協力しないと
いけないんだ
パイセンしか
いないんで
ですよ
デジマの
運命がかかって
いるんだ
わ
わかったよ
ぬぬぬ
ぬぬぬ


営業部長
お時間をいただき
ありがとう
ございます
説得しても
ムダだぞ
我々は店舗で
必死に戦って
いるんだ
その売上を
ネットが横から
奪うなんて
我慢ならん
ギシ
その売上に
ついてですが
店舗で
サブスクリプション
サービスの
申し込みを
取った場合には
毎月の継続利用を
含めた
全売上を
店舗の売上として
計上します
なっ
なんだと

ただそこで
重要になるのが
サブスクの継続率…
店舗は継続率が
上がれば上がるほど
1人のお客様から安定的に
売上が見込めるように
なります

だが
そう
簡単には…

この継続率を
上げる鍵になるのが
店舗カウンセラーの
存在です

オススメの
宝石は
こちらです

そう
それだっ！

店舗の人間は
カウンセラーなど
やったことはない
教育は
どうする？

吉祥寺店の赤塚さんを
教育責任者に
アサインしました
彼を中心に
店舗横断型の
教育体制を
構築できればと
思います

赤塚くんか
彼のおかげで
吉祥寺店の
優良顧客が
大幅に増えた
らしいじゃないか

気難しい彼をよくアサインしたな

確かに
彼なら…

そして
人事部とも相談し
カウンセラーの方の
新たな評価制度も
作る方向で
進めています

それは
助かる

ただ
もう1つ
引っかかる
ことが…

ネット独自に
契約した
お客様にも

店舗での
カウンセリングを
促すんだろ？
その工数は
どうする？

会員登録

ネット契約の
お客様にも
カウンセリングを受ける
マイ店舗を
設定してもらいます

ネット契約

マイ店舗
設定

売上計上

リアル
店舗

そして
店舗契約と同様に
その売上は
マイ店舗に
計上します

ちょっと待て
それだと
デジマとしての
EC売上が
ないということだろ

チャットサービスや
集客のコストは
いったい
どこがどうやって
負担するんだ？

各店舗から
サブスクリプション
契約の
売上の20%を
運営費用として
いただく形と
させて下さい

20%
デジマ
80%
店舗
！
売上

そのコストの中で
サービスの費用を
まかないます

なるほど

それなら我々営業は
サブスクのお客様を
契約させた分
売上がアップし
継続率が
上がれば上がるほど
売上が
増すというわけか…

いかがで
しょうか？

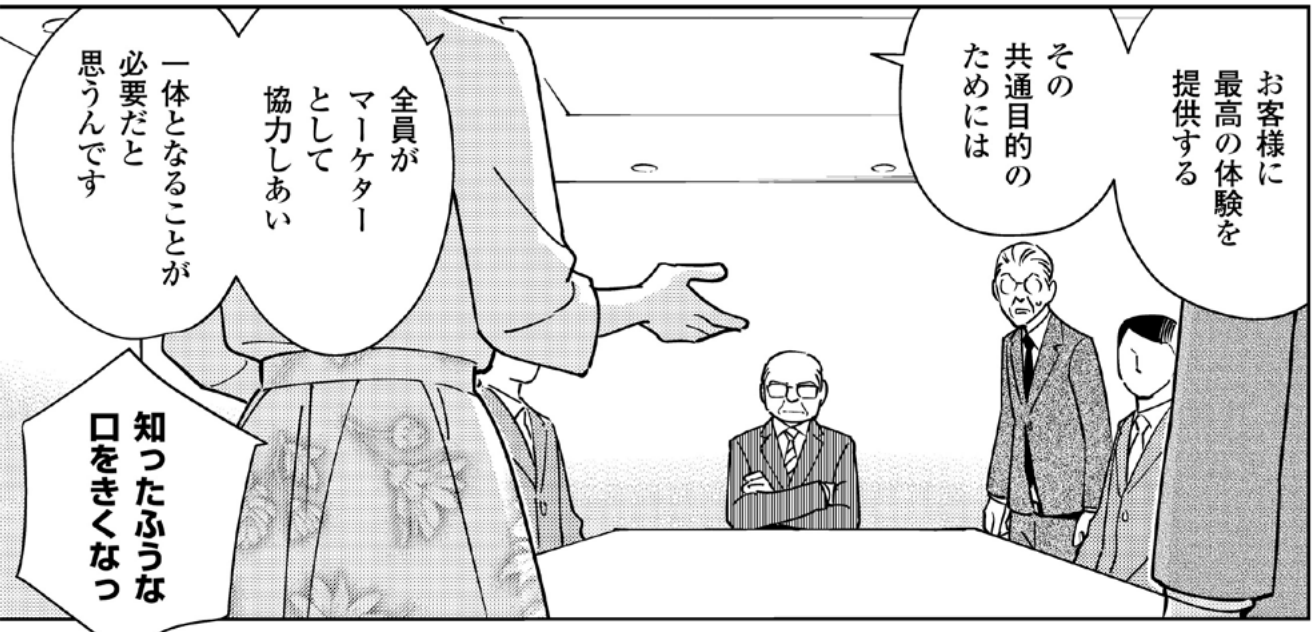

悔しいが
協力せざるを
得ないだろ
！
ありがとう
ございます！
こうして
店舗側も
営業部長も
納得した
プランが
できあがった
そして――
最終決戦
ドロロ
室長である
京極虎抜きで
2度目の
プレゼンテーションを
むかえる


以上がサブスクリプションの詳細です
なるほど素晴らしい
前回と違ってしっかりと構築されているじゃないか
ありがとうございます
ギリ
ギリ
ぐぐぐ…


虎野郎がいなければ
企画は通らないと
高をくくっていたが
この2人…
少し見ない
うちに…！
ギリ
ギリ
ギリ
このままでは
企画が
通ってしまう
ちょっと
待って
ください
たしかに
素晴らしい
チャレンジと
言えるでしょう
しかし
マーケターごときが
他部署の仕事に
口出しするなんて
越権行為では
ないでしょうか
しかしこれは
OMOプロジェクト
だしな
いいえ
デジマチームは
デジマだけ
やっていれば
いいんです
それは違うと
思います
なにっ
オンラインも
オフラインも
関係ない


お客様に関わる
社員全員が
マーケターですから


お客様と
真摯に向き合い
お客様を理解して
お客様のために尽くす
インテグリティだ
真因遡及
右目・左目
分析
定量分析
＋
行動観察
どれも
デジマチームで
学んだことですが…
部署も役割も
関係なく全員に
求められることでは
ないでしょうか
何を
言ってるんだ


お客様に
最高の体験を
提供する
その
共通目的の
ためには
全員が
マーケター
として
協力しあい
一体となることが
必要だと
思うんです
知ったふうな
口をきくなっ


確かに
そのとおりだ
社長っ！


マーケティングや営業をどこかで切り離して考えていたことに気づかされたよ
し…しかしっ


私も営業部の売上だけに固執していたことが恥ずかしい
改めて今後とも協力させてください
き北原くんっ!!


白井室長もう諦めたらどうですか
な


実は今回プロジェクトを妨害したのは白井室長に頼まれたからです
君っ何を言ってるんだっ

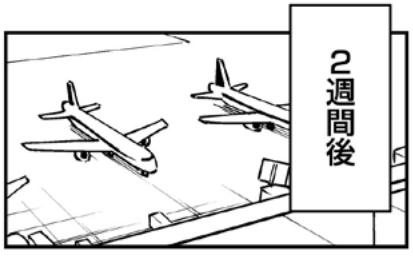

京極室長が調子に乗ってて気に入らないそうです
わー!!わー!!


じろっ
う


白井室長あとで話がある
ガタン
そんな…


それと今回のプロジェクトだが
!


このまま
デジマチームが
進めてくれ
やった！
ありがとう
ございますっ!!


2週間後


あ
虎さーん！

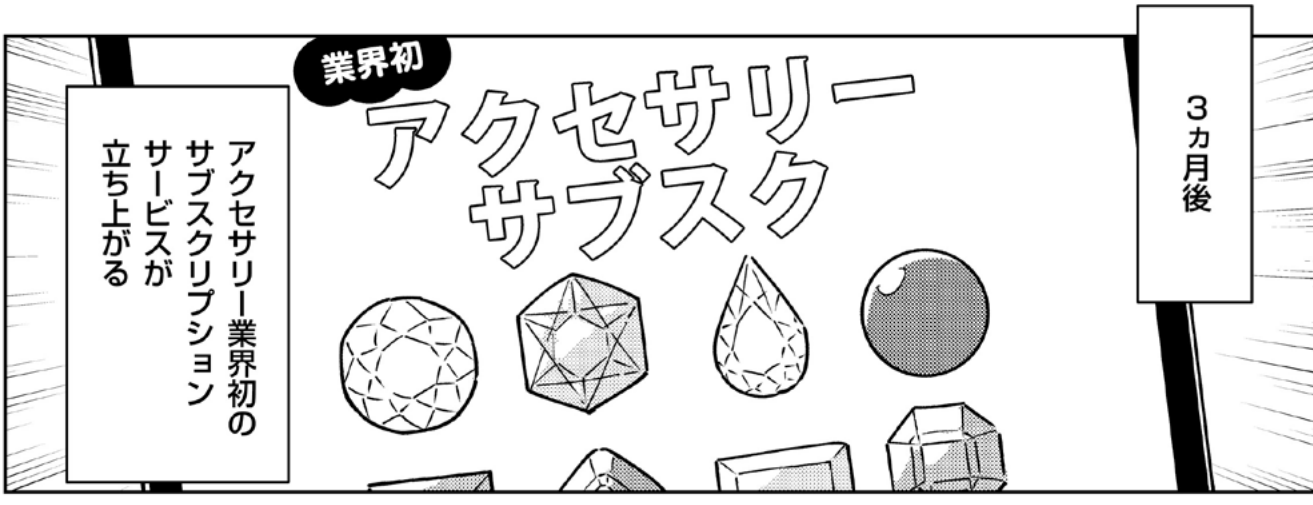

って
なんて格好
してるんですか！
豪
オーストラリアは
夏真っ盛りだったから
どーん
アホですか


プロジェクト
無事通ったんだってな
志
おめでとう


パイセンも
お手伝い
するとか
フン

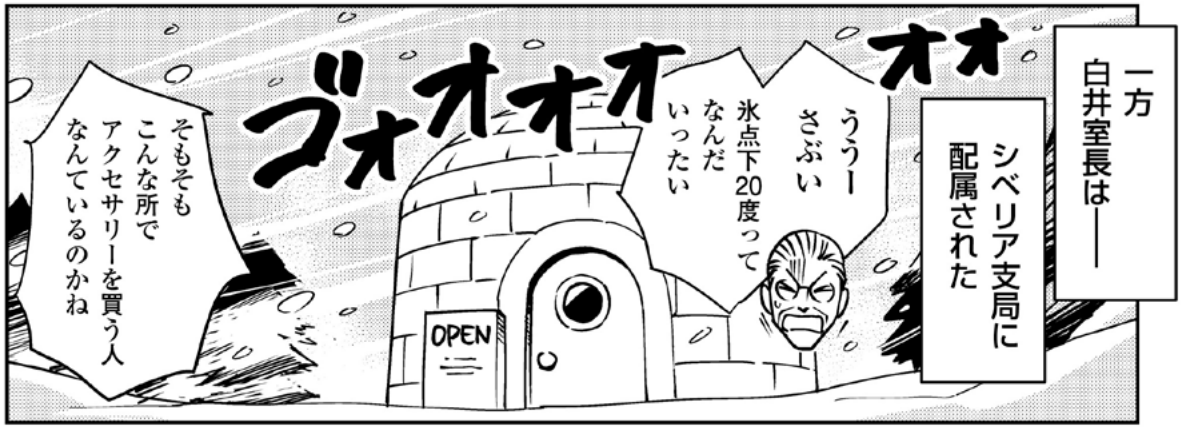

君たちも
もう
一人前だな
いやぁあぁぁ


もう
俺の役割は
終わったかな
ボソ
え？
なにか
言いました？
いや
なにも


3ヵ月後
業界初
アクセサリー
サブスク
アクセサリー業界初の
サブスクリプション
サービスが
立ち上がる


スタート当初
登録件数は
少なかったが
日を追うごとに
伸びていった
やがて
サービスが口コミで広がり
TVの情報番組に
取り上げられた事で
登録件数が爆発的に伸び
サービスは会社の
中心的な事業へと
成長した
そして
ぐぐっ


プロジェクトの
成功を見届けた
京極虎は
ジュエリーネオを
後にする
新生デジマチームに
未来を託して――
アディオス
フン
フン
フン


一方
白井室長は――
シベリア支局に
配属された
ゴォオオオオ
ううー
さぶい
氷点下20度って
なんだ
いったい
そもそも
こんな所で
アクセサリーを買う人
なんているのかね
OPEN

ご利用のお客様へ―はじめにお読みください

「デジマはつらいよ［Season1］」電子雑誌版 ご利用案内

このたびは弊社「デジマはつらいよ［Season1］」電子雑誌版をご利用いただきまして誠にありがとうございます。本電子雑誌版の PDF ファイル（以下「本 PDF ファイル」）の取り扱いに関し、以下のとおりご案内いたします。

● 本 PDF ファイル内の収録コンテンツについて

本 PDF ファイルに収録されたコンテンツ（情報・資料・画像等）（以下「本コンテンツ」）は、無償又は有償で、株式会社インプレス（以下「当社」）が認めた方法に従ってのみご利用いただけます。本コンテンツは、利用者様ご本人の個人的な使用の目的でのみ利用することができるものとし、当社の事前の書面による承諾なく、企業内、店舗、サイトなどにおいて特定または不特定の多数に利用させることのほか、著作権法で認められている私的使用の範囲を超えて複製、貸与、公衆送信その他の利用をすることはできません。

● ご利用方法

本 PDF ファイルは、ダウンロードいただいた利用者様ご本人のみがご利用いただけます。企業内での複数名による本 PDF ファイルのご利用については、別途有料サービスとしてご提供させていただきます。詳しくは当社までお問い合わせください。

● 著作権

本コンテンツの著作権は、当社又は当該コンテンツの著作権者に帰属し、許可なく複製、転用、販売、蓄積等著作権法で認められている私的使用の範囲を超えて利用することはできません。また、本コンテンツの内容を変形、変更、加筆、修正等することは一切できません。

● 商標などについて

本コンテンツに含まれる商標、ロゴ等は、当社または当該商標、ロゴ等の商標権者の商標です。本コンテンツには、TM マークまたは®マークは明記していません。これらを私的使用以外の目的で無断に利用することはできません。

● 免責事項

当社は、本コンテンツの内容について、妥当性や正確性について保証せず、一切の責任を負いません。また、本コンテンツの利用にあたり生じたいかなる損害についても、当社は一切の責任を負いません。本コンテンツをご覧いただくためのアプリケーション等のインストールに必要な接続等の費用は、利用者の自己負担で行うものとします。

本コンテンツや URL は、予告なしに変更または中止されることがあります。当社は、本コンテンツの変更、追加、中断または終了によって生じるいかなる損害についても責任を負いません。

● お問い合わせ先

株式会社インプレス　Web 担当者 Forum 編集部
https://webtan.impress.co.jp
web-tan@impressrd.jp
〒101-0051　千代田区神田神保町 1-105　神保町三井ビルディング

©2023 Impress Corporation