

# ユーザーのニーズを元に、求められる情報を提供

必要十分なコンテンツと「入口」「出口」が結びついてこそ、顧客の満足につながる

| ユーザーの行動   | ユーザーニーズ   | 企業がすべき事柄  |  |
|---|---|---|--|
|   |   | リアルですべき事柄   | Webですべき事   |
| <p>ニーズ：<br/>○○を購入したい</p> <p>リアル</p> <p>Web</p> <p>リアル</p>   |   |   |  |
| <p>広告で○○を見る</p> <p>入口</p> <p>検索する</p> <p>比較・検討する</p> <p>資料請求をする</p> <p>商品を購入する</p> <p>出口</p> <p>商品を受取る</p> <p>商品を使う</p> | <p>○○商品について知りたい<br/>広告で見た○○商品キャンペーンについて知りたい</p> <p>○○商品の詳細が知りたい</p> <p>他社商品よりもどこが優れているのか知りたい<br/>似た機能をもつ他の商品と比べたい</p> <p>○○商品の資料請求がしたい<br/>他の商品も一緒に資料請求したい</p> <p>営業に問い合わせしたい<br/>納期が知りたい<br/>納品場所を複数指定したい<br/>設置日の指定をしたい</p> <p>購入した○○商品のマニュアルをダウンロードしたい<br/>○○商品の使い方について問い合わせたい</p> | <p>Webとマス広告の連動<br/>キャンペーンとWebの連動</p> <p>商品軸で探せる情報整理<br/>商品情報管理の整備</p> <p>比較できるよう、商品詳細情報の項目の統一（カタログなどと連動）<br/>同じ種類の商品に対する紐付け<br/>総合カタログではなく、商品別のカタログへ再構築</p> <p>問い合わせ管理システムの採用</p> <p>商品購入後のサポート体制の整備<br/>サポート部隊との連携</p> | <p><b>Webサイトに必要なコンテンツ</b></p> <p>広告と連動するキャンペーンページの作成</p> <p>商品の特長や機能、効果的な使い方など詳細な情報提供</p> <p>機能や特長・用途などから選べ、商品の比較も容易にする<br/>他社製品との優位性を具体的な数字を交えて提示<br/>商品ページを紐付けた資料請求フォーム<br/>同様の商品や、近い機能を持った商品をレコメンドする機能</p> <p>営業への連絡方法提供<br/>納期の告知<br/>配送指定機能<br/>配送確認<br/>商品名や型番、用途など様々な選び方でマニュアルを選べる検索機能<br/>問い合わせの前に、「使い方」ページを案内</p> |