

ワーク：お客様の声をあなたが自分で作成してみましょう

---

販売側の視点からお客様の視点に切り替えるワークです。お客様視点になるために、必ず実行してくださいね。魅力的なお客様の声が自作できれば、あなたのサービスは売れるということになります。

質問 2-1：購入前の状態（欲求や願望）は？（困っていること、こうだったらいいのに）

---

質問 2-2：なぜ、欲求や願望を現実化できないのか、障害になっていたものは？

---

質問 2-3：この商品（サービス）に出会ったきっかけは？

---

質問 2-4：この商品（サービス）の特徴は？（顧客視点でのスペックになります）

---

質問 2-5：この商品（サービス）によってどうなったか（変化）？

---

サンプルに自作した「お客様の声」です。

質問 2-1：購入前の状態（欲求や願望）は？（困っていること、こうだったらいいのに）

私、32 歳になって結婚が決まりました。結婚式は、大好きなハワイで結婚式を挙げたいってずっと心に決めていました。旅行で何度もハワイには行きましたが、ハワイの挙式には参列したことが無いので、挙式の知識もなく、実際どれくらい費用がかかるのか、挙式は滞りなく無事に終わるのか、衣装やヘアメイクは？など、考えれば考えるほど不安な要因ばかりです。

質問 2-2：なぜ、欲求や願望を現実化できないのか、障害になっていたものは？

周りにハワイ挙式経験者がいないので、実際の生の声を聞けず、案内所のパンフレットや関連本でしか情報が得られず、うまいことだけ書いているのではないかと、信憑性に欠けていました。また、チャペルやドレスなど、現地まで下見に行く余裕は無いので、決断ができませんでした。

質問 2-3：この商品（サービス）に出会ったきっかけは？

インターネットでハワイ挙式に特化した専門の会社を見つけました。職場のわりと近くだったので、さっそく行ってみました。

質問 2-4：この商品（サービス）の特徴は？（顧客視点でのスペックになります）

現地のチャペルのビデオや実際の挙式の様子のビデオがたくさんそろっていたので、何本も観せていただきました。お店に行かなくてもパスワードを教えてもらえば、インターネット配信で観れるので、自宅で好きな時に納得いくまで何度も観ることができました。模擬挙式ではなく本物の挙式とお支度の様子だったので、リアルな様子がよくわかりました。また、現地は関連会社ではなく同じ会社の運営なので、連絡の行き違いやポリシーの違いなどは無く、現地スタッフのほとんどが日本人ということを知って安心しました。

日本でブライダルフェアも定期的開催されているので、フェアではハワイ挙式体験者への質疑応答もでき、資料ではわからなかったことが解決しました。これで自分の挙式が頭の中で描けるようになりました。

質問 2-5：この商品（サービス）によってどうなったか（変化）？

日本で挙式をするのと変わらず、何も心配する要因がなく、ずっと描いていた通りの式が本番で挙げられました。挙式に参列した両親には、はじめての海外旅行をプレゼントすることができ、両親は私の結婚と海外旅行のダブルで、とても喜んでくれました。私たち二人だけではなく家族にとっても忘れることのできない素敵な思い出をつくることができました。費用も思っていたよりもおさえられて、もしかしたら円高というのも影響していたのかもしれませんが。