

## ソーシャルメディアの活用

**Q.** 販売促進のため、ソーシャルメディアをどのように活用すればよいか？

**要旨** ソーシャルメディア（以下 SNS）を活用するにあたっては、メディアの選定、SNS 投稿の目的設定、計画的な投稿とファン数（フォロワー数）の UP が必要です。

### 解説

#### 1. ターゲットとなる顧客を定め、適切なメディアを選定する

SNS といっても多数のメディアがあります。Twitter・Facebook・Instagram・ストーリー・LINE 等がありますが、メディア毎に利用している年代・性別は異なります。※ H29 年 総務省情報通信白書を参照

よって、取引先のメイン顧客の年代・性別層を把握することが重要です。

#### 2. SNS 投稿の目的は何か？を明確にしておく

SNS の活用によって、得たい目的は、実集客・ホームページ閲覧数の UP・マーケティング・認知度の UP などが挙げられます。目的によって投稿内容・投稿頻度は変わってきます。SNS の開始後、即集客 UP 売上 UP にはなりません。SNS のフォロワー（ファン）数、投稿内容・頻度によっては、顧客数を減らすリスクも生じます。

例えば、サービス業における実集客の場合、今日・明日の「おすすめ品」等の情報を投稿します。どうしても売り切りたいのであれば、時間限定セールスとして割引情報にします。

このように、投稿結果として何を得たいのか、しっかり目的を定めることが重要です。

#### 3. フォロワー（ファン）数を確保し、興味を引く投稿しなければ効果は生まれない

企業や店舗の投稿を見てもらうには、既に顧客になっている方、今後顧客になりそうな方に「いいね！」のボタンを押してもらい、ファンになってもらわなければなりません。投稿内容は、拡散できる広告投下をしない限り、ファンにしか届きません。また、投稿内容に興味を引くものでなければ、投稿に対する「いいね！」のボタンも押されません。「いいね！」のボタンを押されると、押した人の友達のフィールドに反映される場合もあります。ファン数確保するには、まず経営者や従業員の知り合いを招待していく、自社ホームページで告知していく、ファンになってもらえれば、その場で何かしらのサービスをするなどの方法があります。まず目標としてファン数を 1,000 人にすることを目指すようアドバイスして下さい。興味を引く投稿を行うには、事前に投稿内容を作っておくことをお勧めしてください。思いついた時に投稿となれば、不定期かつ最新情報の投稿もおざなりになります。投稿曜日および時間を決め、事前に投稿内容も作っておくことが、秘訣です。

# 想定顧客層の使用頻度の高い SNS の活用

## ＜ご提案のポイント＞

- ・情報を届けたい顧客層が利用しているソーシャルメディア（以下 SNS）を選択する
- ・SNS 投稿で何を得たいのか？目標を明確にしておく
- ・ファンの獲得と、定期的かつ興味を引く内容の投稿が重要

## 1. 年代や性別によって利用している SNS は異なります

SNS には Twitter・Facebook・Instagram・LINE 等がありますが、メディア毎に利用している年代・性別は異なります（H29 年総務省情報通信白書を参照）。

その企業にとって、どのような属性の顧客に情報を届けたいのか？メインに利用しているメディアを優先的に決めていけば、効果も出やすいでしょう。

## 2. SNS 投稿により得たい結果を決めておく

日々忙しい中で、SNS 投稿を行う訳ですから、投稿して終わりではなく、何のために、投稿するのか？を明確にしておく必要があります。たとえば、自社ホームページへ誘導して詳細なサービスを見て欲しいとあれば、ホームページ情報の更新を同時に行いながら自社の URL を貼り付ける必要があります。また、飲食店の場合、予約数を増やしたい、その場合、時間限定で、予約客に対する特別サービスを告知するのもいいでしょう。得たい結果によって、投稿する内容は変わってきますので、目標設定は重要です。

## 3. ファン数（フォロワー数）を増やす、効果的な投稿を定期的に行う

SNS の特長として、自社のアカウントに「いいね！」を押してもらうなど、フォローしてもらわない限り、投稿した情報は誰の目にも留まりません。ファン数を獲得する第一歩は、経営者、従業員の知り合いにアカウントを紹介し、フォローしてもらうよう依頼することでしょう。次に、既存のお客様に紹介します。自社ホームページを保有している際には、ホームページ内に告知して、ファンになってもらうよう告知します。

効果的な投稿とは、「いいね！」のボタンを一人でも多く得られる投稿を指します。場当たり的な内容では「いいね！」のボタンは押してもらえません。投稿する曜日・時間を決め、事前に投稿内容を作成、投稿内容を的確に表現できる写真や動画を作っておきます。投稿時間については、ほとんどの SNS には「投稿予約」という機能がありますので、活用することが考えられます。自社アカウントのファンの動向についても、確認できます。投稿が見られた数やその時間なども分かるようになっています。データも活用しながら、目標達成に向けて工夫を重ねていくことが重要です。