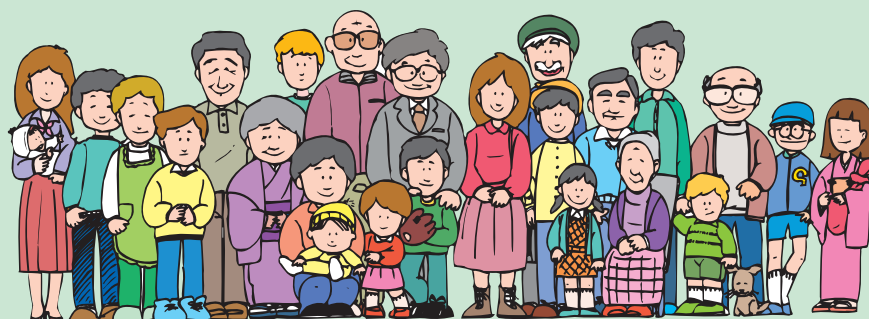


# チラシ・DMから 「コミュニティーペーパー」へ リピーター確保で、利益率が大幅UP!

「楽しい」「親しみ」「共感」がキーワード



1

## コミュニティーペーパーってなに?

一度お付き合いができた顧客をリピーターにする目的で、企業が顧客へ定期的に配布する情報誌を「コミュニティーペーパー」と呼びます。情報といっても単なる商品やサービス、価格の紹介だけではありません。商品にまつわる「楽しい」エッセイ、「親しみ」を持てる会社役員や担当者の人物紹介、「共感」を覚える同じ読者からの投稿などを総合的にとりまとめ、「読み物」としての情報誌にするのです。

企業が定期的に発行する情報誌を顧客

が手にとって読んでもらうことによって、商品やサービスだけでなく、企業そのものへの顧客の関心が自然と高まります。顧客は企業のお得意様、さらには良き理解者にもなっていただけることが期待できます。会社収益を上げるためにはリピーターの確保が何より大事です。コミュニティーペーパーは、顧客と企業の新しい関係を作り上げるひとつのツールです。一人でも多くのリピーターを確保し、御社の利益に直接結びつけることが、コミュニティーペーパーの役割であるといえるでしょう。

DMやチラシは、顧客の立場からみれば「押し売り」情報です。商品やサービスの紹介、価格を掲載するだけのDM等には「楽しい」「親しみ」「共感」はありません。このため、顧客がその時必要でなければ、その場でごみ箱行きとなる可能性が高いといえます。

まずは手にとって読んでもらうことが第一。それには顧客に「楽しい」と思ってもらわなければならない。顧客のプラスになる情報や担当者の趣味などを知ってもらい、情報を盛り込めば「親しみ」も湧きます。投稿などで顧客に参加してもらえれば顧客ニーズの把握、また「共感」を

得ることもできます。「楽しい」「親しみ」「共感」の3点を組み入れることで、コミュニティーペーパーがDM等では難しかった顧客管理を可能にするのです。

顧客が法人営業をしている場合も基本は同じです。コミュニティーペーパーを送ることで御社の考え方や会社の輪郭が相手に伝わり、見積金額だけで判断されなくなったり、顧客に必要な情報を載せているだけで感謝されて他社の参入を防ぐことにつながったり。そんな効果がコミュニティーペーパーにはあります。掲載内容によって、DM等では不可能だった様々なことが可能になるといえます。

### 「コミュニティーペーパー導入例」 某健康食品通販会社の場合…

某健康食品通販会社では、コミュニティーペーパー導入前は年間59%もの顧客が他社に流れていたといいます。ところが導入後、顧客同士の地域サークルが出来るなど新たなコミュニティーが生まれ、他社への流出率も27%に大きく改善しました。「流出していた顧客から得られるはずであった利益を考えると、もっと早くコミュニティーペーパーを出しておけばよかったと思う」とその通販会社社長は話しています。

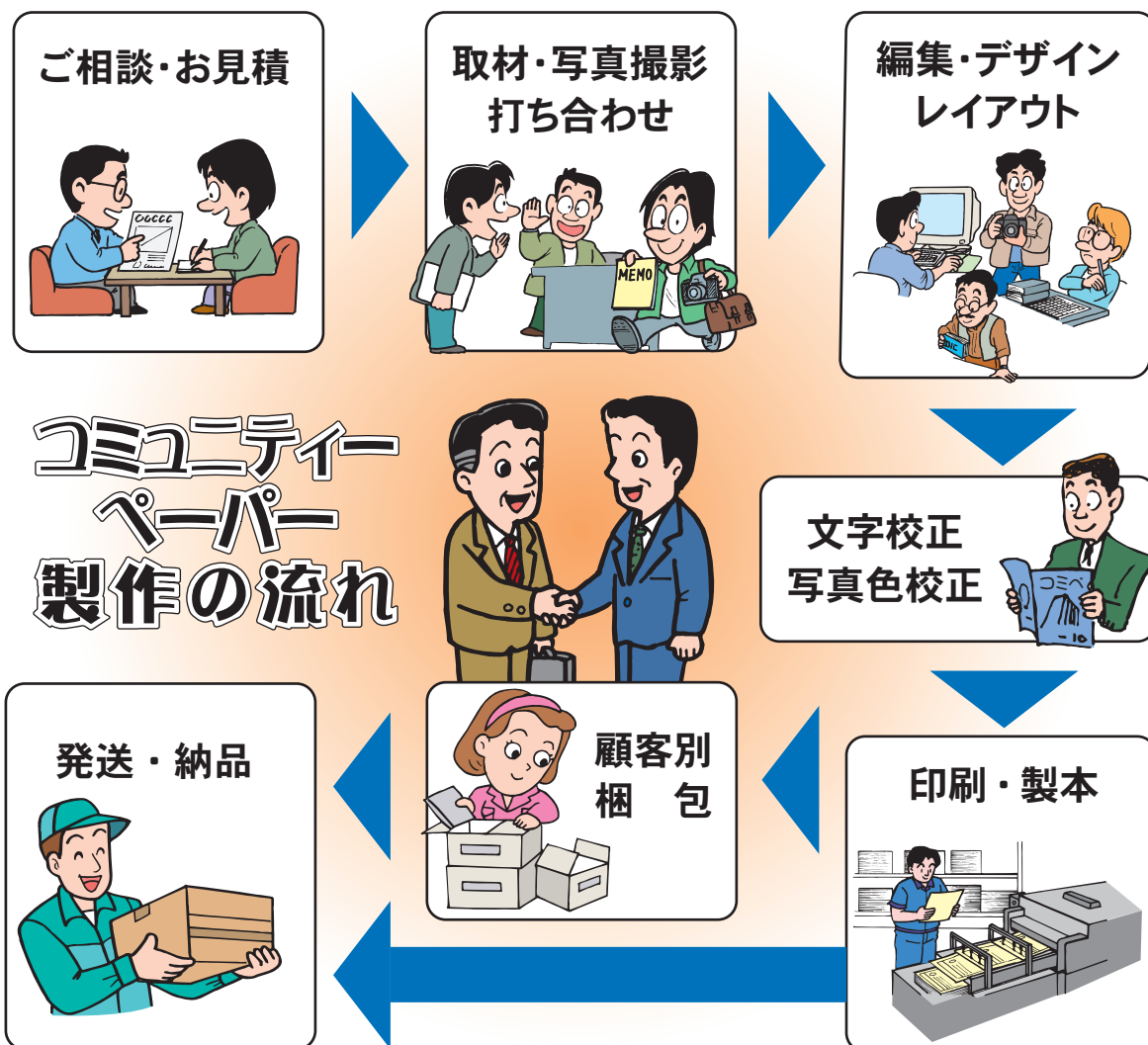
通信販売といった直接ユーザーに製品を販売している会社の場合、お客様の意見を汲み上げるシステムを持たないと、意外と顧客流出に気付かないことが多いものです。次々と顧客が他社に流れている現実に気付かず、売上を維持するために、手間と時間とお金をかけて新規の顧客を求めているという実態があります。しかし、コミュニティーペーパーを使いこなすことによって顧客の流出に歯止めをかけることができるのです。

「効果がありそうだ。やってみたい。しかし、どんなことを書けば良いか分からない」という不安をお持ちだと思います。

そこはプロである我々が、御社の考え方や顧客に役立つ情報など、コミュニティーペーパーの詳しい書き方や作り方を一緒に考え、提案させていただきます。最初から大々的にやる必要はありません。最初は一店舗（または営業所）の

顧客から始めて反応を見定め、顧客流出をくい止めたり、読者からの反応が見えたりと、結果が出てから配布範囲を広げていってもよいでしょう。

弊社ではコミュニティーペーパーの編集・印刷、顧客へ発送用の封筒まで全てを含んだ料金設定や、連続発行回数に応じて割引する見積制度を考えております。



## 4

### 企画・編集から印刷まで安心してお任せください。

弊社は創業以来40年にわたり、デザインや印刷において「良い製品を作製する」ことに努力してきました。しかし、それだけでは広告としての効き目が出ない場合も多いのです。問題は広告の内容です。お客様から出された原稿を印刷物として体裁よく制作するのはもちろんですが、企画力やアイデアがなければ、無数の広告の中からお客様の関心を引くことは出来ません。広告を打てば必ず集客

出来る時代はとっくに終わっています。現在の印刷会社は、新規顧客獲得につながるチラシのアイデア提供や、一度来ていただいた顧客をいかにリピーターにして囲い込んでいくか、という企画段階からお客様と共に考え、どのようにしたら利益をもたらすことが出来るのかをご提案することが業務の一つであると考えます。それが、結果的に弊社の成長にもつながることと確信しております。

お問い合わせは下記まで

**株式会社 アートプロ**

〒247-0004 横浜市栄区柏陽11-2  
TEL 045-892-7311 FAX 045-892-4194  
e-mail: artpro@giga.ocn.ne.jp