

CSSnITE
LP40

Web Direction

“体制づくり”からクライアントを巻き込むディレクション術

2015.4.11

クライアントのモチベーションを上げるディレクション術

お客様インタビューのススメ

一般社団法人ウェブ解析士協会

株式会社S-FACTORY

井水 大輔

井水 大輔 いみず だいすけ

- Web制作
- Webコンサルタント

ホームページの処方箋



- 講師



ウェブ解析士の
育成

**お客様インタビューを通して
クライアントを巻き込む**



矯正歯科 専門クリニック

三橋矯正デンタルオフィス

MIHASHI KYOSEI DENTAL OFFICE

中央区八重洲2-5-6 KBYビル2F

「東京駅」より徒歩2分

▶ アクセスMAP

月・火・水・木・土・日 診療

☎ 03-5200-7117

▶ 初診相談・患者様からの質問集



Good Smile, Good Life.

高い技術力によって、一生モノの歯をサポートします

矯正歯科 専門医・認定医
院長 三橋展明

矯正治療の成功は、技術力がカギです。



	医院紹介 Introduction	院長紹介 Message	目的別診療紹介 Example	診療内容 Examination	症例紹介 Cases	患者さまの声 Voices	歯科医師からの推薦 Recommend	セカンドオピニオン Second opinion
--	----------------------	-----------------	--------------------	---------------------	---------------	------------------	------------------------	-----------------------------

「歯科医に選ばれる矯正歯科です!!」
推薦の声を見る▶▶

推薦の声

期待以上の治療が出来ました!
more...

なか歯科クリニック院長

ドクターからの推薦▶

歯医者さんが、歯医者さんを選ぶ時のポイントは!?...more

当院によくご相談いただいている内容



東京駅八重洲口 徒歩3分

東京駅丸の内口 徒歩7分

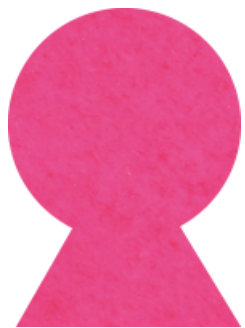
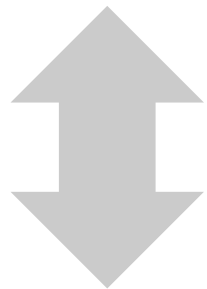
京橋駅 徒歩3分

銀座一丁目駅 徒歩4分

中央区八重洲2-5-6KBYビル2F

▶ アクセス

ディレクター



クライアント

**強みは
何ですか？**


ヒアリングには
限界がある

**お客様インタビュー
させていただきます**



**アンケートじゃ
だめなの？**

なんか大変そうだな・・・



**お客様インタビューで
わかること**

実際に購買という
意思決定をしたユーザーが
何をどのように見聞きして
どのよう感じ考えて
意思決定にいたったか・・・

つまり

選ばれた「決め手」

顧客に
提供している
真の価値

正解は顧客に聞け



インタビューの ポイント



- 良い先生でした
- 優しい対応が良かったです





**本当に
聞きたいこと**

ターニングポイント



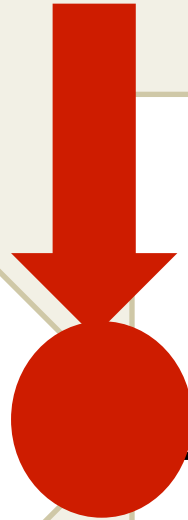
例えば

安い所なら
いいかな


やっぱり
ココがいい！

ターニングポイント

安い所なら
いいかな



やっぱり
ココがいい！



**実際に
インタビューで
聞いたこと**

来店のきっかけ

Web

なぜ？

他店との比較

悩んだ

なぜ？

過去体験との比較

印象違った

なぜ？

ネックの解消

解決できそう

なぜ？



治療プランを複数出してくれた

他院では治らないとあきらめていた
噛み合わせまで治すことが出来た

歯を抜くのがイヤだったけれど、
全身麻酔で対応できた

**仕事に差し支えないように
治療計画を作ってくれた**



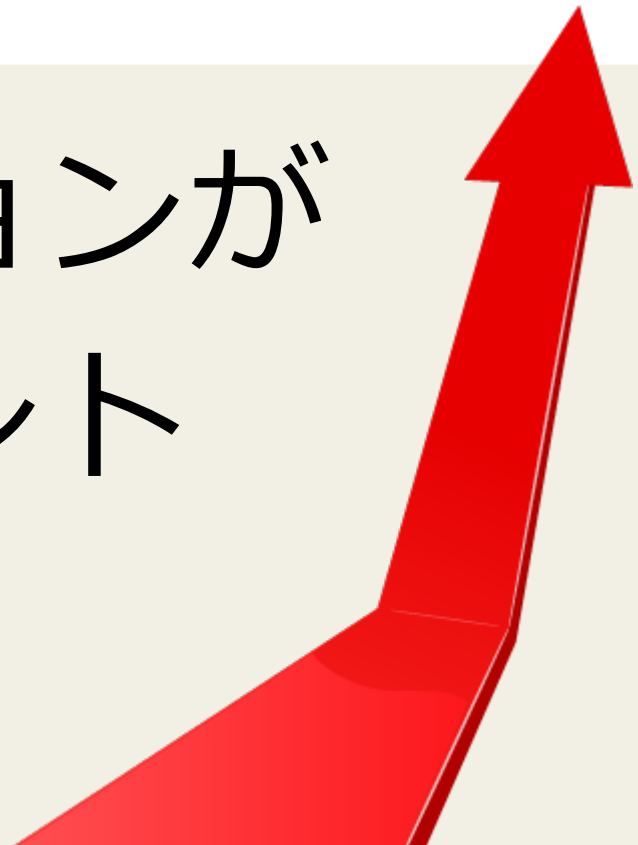
実は、これすべて・・・


クライアントが
気づいていなかったこと

インタビューが終わったら

フィードバック

モチベーションが
上がるポイント





インタビュー時の コツ

お客様は素人です
話しやすい環境づくりを
しましょう





若い女性

➡ 自宅近辺の
カフェ

サラリーマン

➡ 職場近くの喫茶店

アウェイ感を
感じさせない

実際のコンテンツ作りに

ネタが揃い

クライアントもやる気に
後は、ディレクター次第

Webコンテンツへ

旧 噛み合わせが悪いと診断された方 500PV

新 良い噛み合わせとは 5,000PV

患者様に説明しているように
ほんとうに良い噛み合わせとはど
ういったものかを
コンテンツとして記載

➔ **強みと合致
契約数UP**

ポイント1: 前歯の噛み合わせ

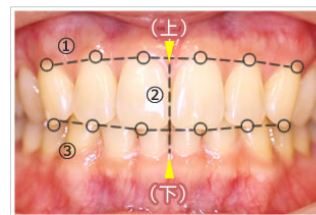
前歯の 噛み合わせ



前歯は美しきのポイントであると共に、良好な噛み合わせを確立する為に噛み合わせの重要な領域です。
前歯の正しく噛み合う状態があってこそ、白歯の食べるという機能が最大限に活きてきます。

正面から見た前歯

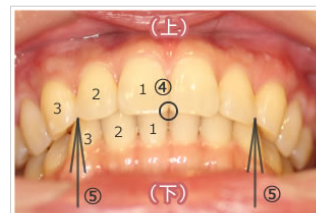
- ① 歯と歯茎の境目ラインのバランス
※境目ラインとは、歯と歯肉の境界を指します。
※バランスとは一直線に並ぶ事ではありません。
※歯と歯の間には、歯肉が隙間なく入りこみ、逆三角形を作っていることが健康的な状態です。
- ② 歯の中心線がお口の中央を通ること
- ③ 上前歯・切端ラインのバランス
※切端ラインとは、歯の先端部分を指します。
※バランスとは一直線に並ぶ事ではありません。



正面から見た前歯

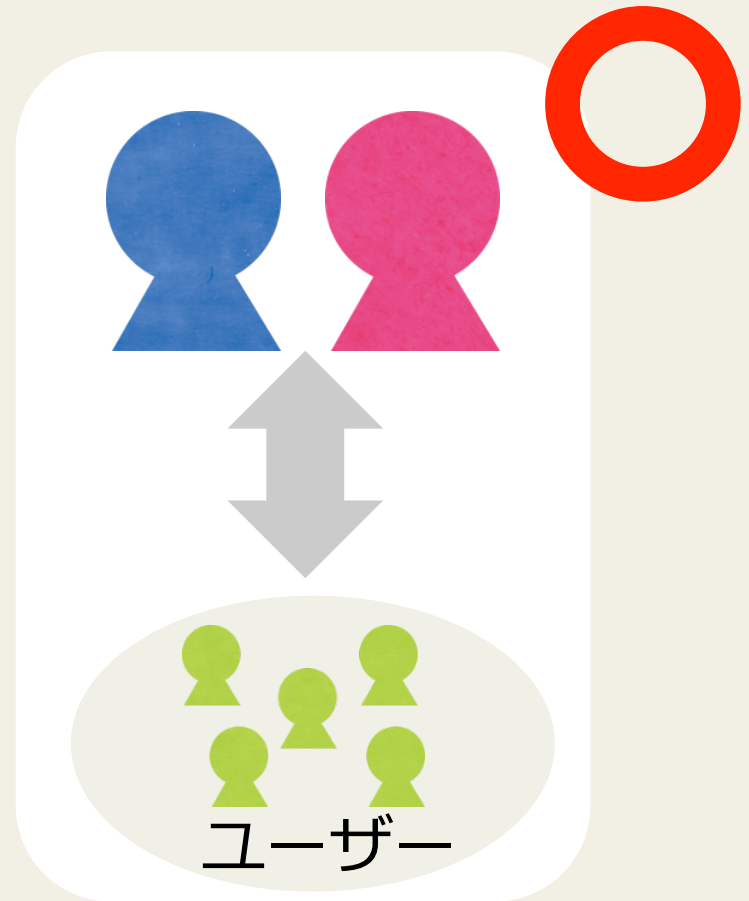
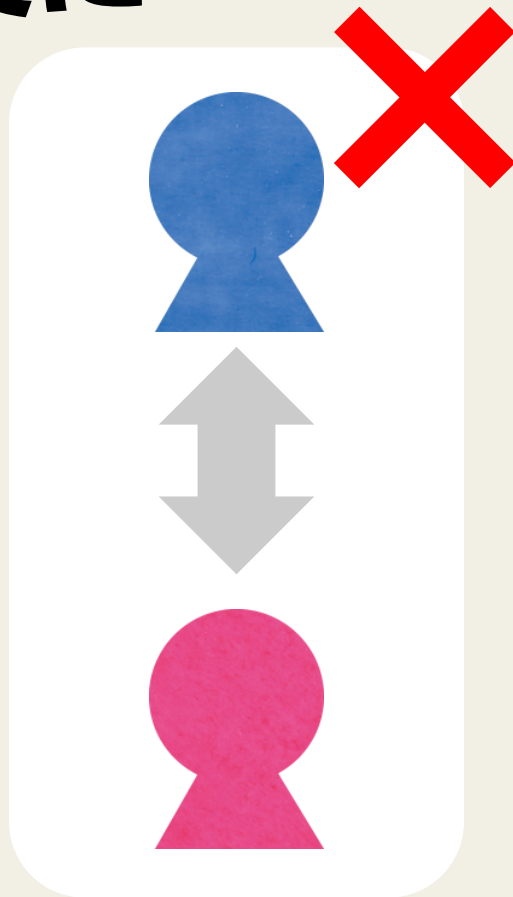
下方から見た前歯

- ④ 上下の歯の間に大きな隙間がない
- ⑤ 下の犬歯(図中の下3)が上の側切歯(上2)と犬歯(上3)の間に咬みこんでいること



お顔の下方から見た写真

最後に



ディレクターとクライアントはいつも同じサイドにしながら
対岸のマーケットに対して向かう

ありがとうございました

ウェブ解析士



ホームページの処方箋

