

01 この店に学べ!

モデルのような美しい遺影を 楽しく撮影

▶ “おばあちゃんの原宿”とも言われる東京・巣鴨にシニア専門の写真館がある。

利用客の多くが撮影するのは自分の遺影用写真。高齢になると写真は旅行や宴会など大勢で撮ったものがほとんどで、遺影にする際に切り取って拡大するとピンボケになり、遺族の悲しみが増すことも。それを避けるためにきれいな写真を撮っておきたいという要望が多い。

撮影前のヘアメイクと化粧は担当者が1時間かけて行う。撮影も1時間かけて、いい表情を引き出す。すると、自然な笑顔で本人が驚くほどきれいな写真が出来上がる。

ただ、困るのはオシャレにしすぎて別人になってしまうこと。本人は喜んで家族が困惑することもあるので、「変身」させ過ぎないように心がけている。

高齢者といっても、75歳以降は戦後生まれで、若い頃には人気ファッションブランドで着飾った人も多い。この撮影で再びオシャレに興味を持つ人もいるが、高齢者が楽しめる服や美容室が少ない。そこで、同写真館では、洋品店、美容室、ネイルサロンも始めた。

最近では、シニアの家族が誕生日のプレゼントとして撮影を申し込んだり、家族と一緒に撮影したりというケースも多く、全国各地からひと月に100人以上が訪れている。

02 繁栄企業の成功要因を探る

「絶メシ」を弁当で再現する スーパーマーケット

▶ 後継者がいなくて絶滅（廃業）した飲食店、あるいは絶滅しそうな店の絶品な料理を「絶メシ」という。まだある店は閉店する前に食べておこうと客が集まり、廃業してしまった店の味を懐かしむ人も多い。

石川県輪島市にあるスーパーは、「絶メシ」を弁当にして評判となっている。

その第1弾は同市内の定食屋で出されていた名物カレー。1958年創業で、家庭的ながらもうま味があるルーが人気だった。しかし店主の高齢によって2006年に閉店。今でもかつての常連客から復活を願う声が多い。

そこでこのスーパーでは定食屋の元店主からカレーの作り方を教わり、試験的にカレー弁当として限定15個を販売したところ瞬く間に完売。再販のリクエストもあり、毎週火曜日に30個作ることにした。1食500円で名店の味が楽しめるという好評だ。

このスーパーでは想定を上回る反響に驚き、今後、第2、第3弾の発売に向けて関係者と交渉を進める予定だ。

弁当や惣菜の開発に知恵を絞る工夫を凝らしているスーパーマーケットにとって、新たな展開になるかもしれない。



Check! 要チェック! 進化するプロモーション手法に必要な基礎知識

▶▶▶ アンノウンマーケティングで、 どこの誰かわからない人を顧客に《前編》

ウェブサイトへアクセスしたユーザーで購入、あるいはメール会員などに登録して氏名やメールアドレスがわかる人はわずか数パーセントに過ぎず、9割以上はどこの誰かわからない。だが、サイトを見ている彼らは関心があり、潜在的な顧客であるから、何とかつなぎ止めたいところだ。

このようなウェブサイトを訪ねても個人情報を提供せず、名前のわからない(Unknown)ユーザーにアプローチする手法が、アンノウンマーケティングである。

● アンノウンマーケティングの仕組み

アンノウンマーケティングは、AIやMA（マーケティング・オートメーション）ツール、広告システムを使って、以下の手順で行われる。

① サイトに訪れたユーザーにCookieなどでIDを付与する。

Cookieとはサイトを訪問したブラウザのデータを記録するシステムで、ウェブサイトへアクセスした際にサーバーからCookie IDがブラウザに送られて保存される。

② ウェブサイトでの行動履歴をモニタリングする。

Cookieを基にユーザーがはじめにどのページを見たか、どのページまで到達したかなど、ユーザーの閲覧行動を把握する。

これにより得られた情報に基づいてアンノウンマーケティングの施策が行われるが、それは大きく分けて、ウェブサイト閲覧後に別のサイトを見ているユーザーを対象にするものと、現在ウェブサイトを開覧している最中のユーザーを対象にするものと、2種類ある。

● 離脱したユーザーを呼び戻す

まずウェブサイト閲覧後、別のサイトを見ている人に対しては、再びサイトを訪れるように広告を使って促す。

例えば、あるユーザーがレンタルサーバーA社のサイトで料金プランを見ただけで別のサイトに移った。すると、現在閲覧中の他のサイトでA社のバナー広告が表示される。

Cookieでそのサイトを訪れたという記録はあるため、離脱後もユーザーが見ている他のサイトに広告を表示することができる。

潜在顧客であるユーザーは別のサイトを見ている、興味や関心があることについての広告が効果的に表示されると、ウェブサイトを再訪する可能性が高まる。

ただし、広告の表示が多すぎると、ユーザーは個人情報を取得されていると警戒して、逆効果にもなりかねないため注意が必要だ。

では、現在ウェブサイトを開覧中のユーザーに対してはどのような施策があるか。

次号へ続く