

## 14.喜びの感情が最も伝わる「お客様の声」の載せ方

### ①1 メッセージ

お客様の声を載せる目的は、  
読者に安心感を与え、信頼を得る事です。  
喜びの感情を最大限に伝える為に、  
【インタビュー動画】を撮りましょう😊

### ②ベネフィット理由

手書きのアンケートなどよりもインタビュー動画にする事で、そこに映りこんでいるあなた自身の人柄が伝わり、お客様があなたを信頼している様子も伝わるので、一石何鳥にもなります😊

そして今回は、お客様インタビューにおけるオススメの“問いかけ”をご紹介します☆

### ③具体的方法

-----  
(1)「当院を選ばれた理由をお聞かせ願えますか？」

これは“差別化”に役立つ質問です。

他にはない良さがあったからここを選んだという生の声を聞くことで、『ここが他のサロンと違うんだ』という認識が脳へ刻み込まれます。

(2)「どのような事でお悩みでしたか？」

視聴者に“当事者意識”を与えるのに役立つ質問です。

インタビューを受けている人と同じことで悩んでいれば、当然サロンへの興味も深まります。

(3)「サービスを受けてどのように変わりましたか？」

サービスの質を“保証”するのに役立つ質問です。

この問いかけにより、サービスを受けた側が感じる具体的な効果を聞き出す事ができます。

また、ここは【喜びの感情】を最も伝えやすいパートでもあります。

変化を実感して嬉しかった時の気持ちを表現してもらいましょう。

(4)「当サロンはどのような事をお求めの方にオススメですか？」

これも視聴者に“当事者意識”を与えるのに役立つ質問です。

2番目の問いかけの方でお悩みを聞いているので、こちらではお客様の『願望』にフォーカスします。

-----  
他にもあるのですが、今回は4つ厳選しました😊

お客様もいきなり質問されると頭を悩ませるので、事前に問いかけリストをお客様に読んでもらいましょう



あらかじめ話す内容をお客様と一緒にまとめておけば、視聴者に安心感を与える動画が出来るはず😊

#### ④結論

お客様の声は【インタビュー動画】で☆

是非あなたのサロンでも取り入れてみて下さい😊