

# Weekly コラム

令和2年8月4日



## 活動方針

当団体は、異なる業種の経営者が相集い、力を合わせ、自らの研鑽と親睦を通じて、斬新な経営感覚と新たな販売促進を創造して、メンバー同士でより健全な事業所とその事業所のイメージアップを図り、地域社会に貢献できる事業所となることを目的とする。

## ペンは剣よりも

初めて訪れる飲食店や、お買い物…特に家電などを買うときは、クチコミ投稿サイトを参考にされる方は多いのではないでしょうか？

購買行動には①CMや他人から受動的に刺激を得た瞬間があり、②ネットで能動的に情報収集する瞬間があり、③店頭で実際に買うかどうかを迷う瞬間を経て、④使用する瞬間に至る。これはGoogleとP&Gが提唱した「購買行動」なのですが、「どの段階で得た情報が商品の購入に影響を及ぼしたか」というGoogleが実施したアンケートで、「②」と回答した割合は84%に上がりました。調べた情報で、購入の可否を決定する人が圧倒的に多いということです。

「ペンは剣よりも強し」…皆様ご存知のこの格言は、英國の作家エドワード・ブルワー＝リットンが1839年に発表した歴史劇『リシュリューあるいは謀略』で作り出されました。「情報」は何にも勝る「武器」であるということを明確に表した言葉です。（実は書籍の中では違った意味で用いられたものですが、ご興味ある方は手に取ってみても面白いかもしれません）情報は勝運を握るもの。特にここ数年で急拡大したSNSやネット上でのクチコミ文化ですが、ニーズの高まりとともに商売化されていることにも注意が必要です。

例えば、多くの方が一度は利用したことがあるだろう大手通販サイトの評価欄ですが、同じ商品を複数の業者が出品している場合、いわゆる「サクラ」を雇ってライバル社の評価を下げようとする悪質な業者や、自社や商品の評

〒541-0055 大阪市中央区船場中央 2-1

船場センタービル 4号館 4階

船場経済俱楽部

Tel 06-6261-8000

(NPO 法人 SKC 企業振興連盟協議会)

Fax 06-6261-6539

価を不当に高めている業者も多く存在するそうです。同じく、飲食店などのクチコミサイトも注意しなければなりません。前述と同じく「サクラ」による高評価はもちろん、掲載料を支払っている店舗には、例え事実であっても平均以下のクチコミは投稿できないようになっているサイトもあり、話題になったこともあります。見分け方としては、サイトによっては評価者のプロフィールなどを見ることができますので、設定の有無を見るだけでも、信頼できる評価者なのかの目安になります。また「満点や最低点などの極端な評価ではない」「極端に短すぎない」「長所と短所の両方を書いている」なども、一定の目安とできます。

いつの時代も大切なのは、必要な情報をいち早く見つけ出すことと、正しさを分析・判断することです。今回のコロナ騒動もそうですが、情報が溢れる現代社会だからこそ、冷静に「ペン」を握りたいものです。



記事の内容に関するお問い合わせは事務局までご連絡ください。

ウィークリーはメールでの配信も行っております。お手数ですが、「メール希望」・「配信停止希望」と件名にご入力の上、

[skc-soudan@skc.ne.jp](mailto:skc-soudan@skc.ne.jp)まで空メールをご送信ください。また、FAXご不要の際は、その旨をお電話にてお申しつけください。