



人気ランキングサイトに掲載されたサイトは当然人が集まる。  
逆に掲載されていないサイトは信用できないという印象を与え、  
購入の妨げになる。



確かに・・・。



でも、逆の発想もあります。



どうということですか??  
人気ランキングサイトに入らないことが何かメリットになるとでも?



そういうことです。  
「当社はランキングサイトなどに情報は公開していません。  
あくまで独自のスタイルでお客さまに良い商品を安く提供しています。」  
という姿勢を貫けば、きっとプラスに働いてくるものです。



独自のスタイルを・・・。



そう。  
「軽々しく公開しない。だから本物。」というイメージは、  
特に高価なものを販売するときには有効的です。



そうか!  
うちの通販サイトのトップページでも、  
そのことを明確に告知してみます!



いつもの素直なあなたが戻ってきましたね。



今日の話で、マイナスの書き込みは無視することに決めました。  
それよりも顧客満足度を高めるための対応に注力していきます!

## Chapter 05: 最大のピンチ

「本物が分かるお客さまに買っていただければ良い」という  
一貫した姿勢が功を奏して、三原のネット通販サイトの売上は回復。  
新たな成長路線を進むこととなった。  
一時は頭を悩ませたマイナスの書き込みも、福山の言った通り善意の人たちから  
「自分たちはそんなことは感じていない、とても満足している」  
という書き込みが増え、いつの間にか終息状態になった。  
しかしデジタルブラック社から再び魔の手が伸び、  
「サジェスト機能」によってマイナスイメージを植え付ける問題が発生してきた。



最近また売上が低迷してきている・・・。  
サイト分析もしっかり行っているのに、何が原因なんだろう・・・。

すると、社員から報告があった。  
三原が運営する通販サイト名を検索エンジンで検索すると、  
サイト名に続いてネガティブなワードがズラリと表示されると言うのだ。  
実際に検索をしてみると、サイト名の後に「クレーム」「不満」「嘘」などの  
ネガティブワードが組み合わされて表示されていた。

三原もサジェスト機能のことは知っていたが、  
またもやデジタルブラック社からの嫌がらせかと頭を悩ませていた。



おや? 前回に引き続き暗い顔をされて。  
上手いかわないことでも?



参ってるんです。  
今度は「サジェスト機能」で表示されるワードが  
すべてネガティブワードになってしまってます。



店舗名を検索すると名前の後に「クレーム」や「不満」と表示されると?