

これからはじめるソーシャルメディアビジネス活用(全6回)

第4回: 小手先のテクニックに頼らない。ソーシャルメディアで大切なこと

執筆: 原 一宣。(株式会社Gazi工房)

ソーシャルメディアを単なる広告の場であると考えていると、痛い目に遭う可能性が高まります。

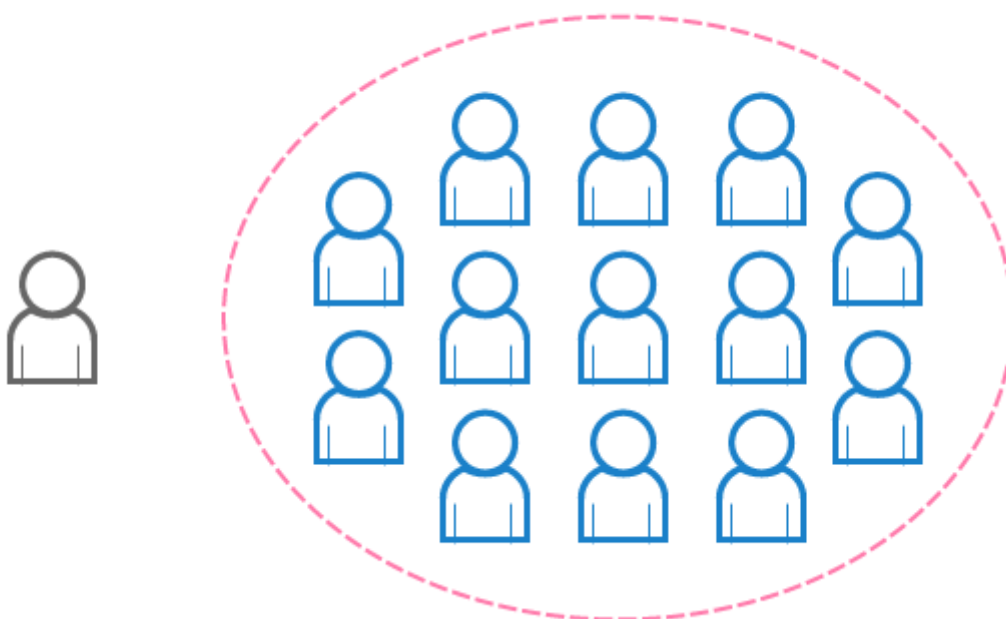
「1日何回かは情報を発信しましょう。」「挨拶しましょう。」「顔出しをドンドンしていきましょう。」など、ソーシャルメディアを使った情報発信において、さまざまなアドバイスが氾濫しています。これらは必ずしも間違いでは無いのですが、小手先のテクニックであることに変わりはありません。今回は、小手先のテクニックに頼る前にソーシャルメディアで情報発信をする際に大切な考え方をお伝えいたします。

ソーシャルメディアの主役はユーザー

ソーシャルメディアの情報の発信元は、有名人や著名人をはじめ、友人や知人、家族から寄せられる情報が多く、ユーザーにとって信頼度が高い人から情報が伝わります。このことから、ソーシャルメディアの情報は、その人との関係性が強いほど信用される傾向にあるということがわかります。

これらを踏まえてソーシャルメディアをビジネスで活用する場合、主役となるのは自分(自社)ではなく、情報を届けたい「ユーザー(お客さま)」にあるという認識が必要です。ソーシャルメディアでは、自己完結型の情報発信ではなく、多くのユーザーが自分(自社)の情報を伝えてくれるしきみを考えることがポイントになります。例えばソーシャルメディア上で自分が強烈にアピールをしたとしても、情報の受け手であるユーザーがそのアピールを好意的にとらない限り、広まることはありません。多くのユーザーにどのような情報が受け入れられ、何を望んでいるのか、さまざまなアプローチでユーザーと向き合う必要が出てきます。

主役はユーザー



伝えるべき情報はきちんと伝える

ソーシャルメディア上で朝の挨拶や、淡々と情報を発信されてる方がいます。ビジネス活用するには単なる挨拶や情報発信で終わらせては、効果を期待することはできません。

ソーシャルメディアで情報を広めるためには、

- ユーザーに伝えたい情報は何か
- いつ、どのようにユーザーに情報が伝わってほしいか
- ユーザーの手によって、どのように情報を広めてほしいか

「何を・いつ・どのように伝え、ユーザーにはどのように伝えてもらうか」を念頭に、情報を整理して広がるしくみを考える必要があります。

さらに多くの人に反応をしてもらうためには、

- どのような人とつながるか(すでに誰とつながっているか)
- どんな情報に反応があったか
- 何を期待しているのか

を意識することも大切になります。

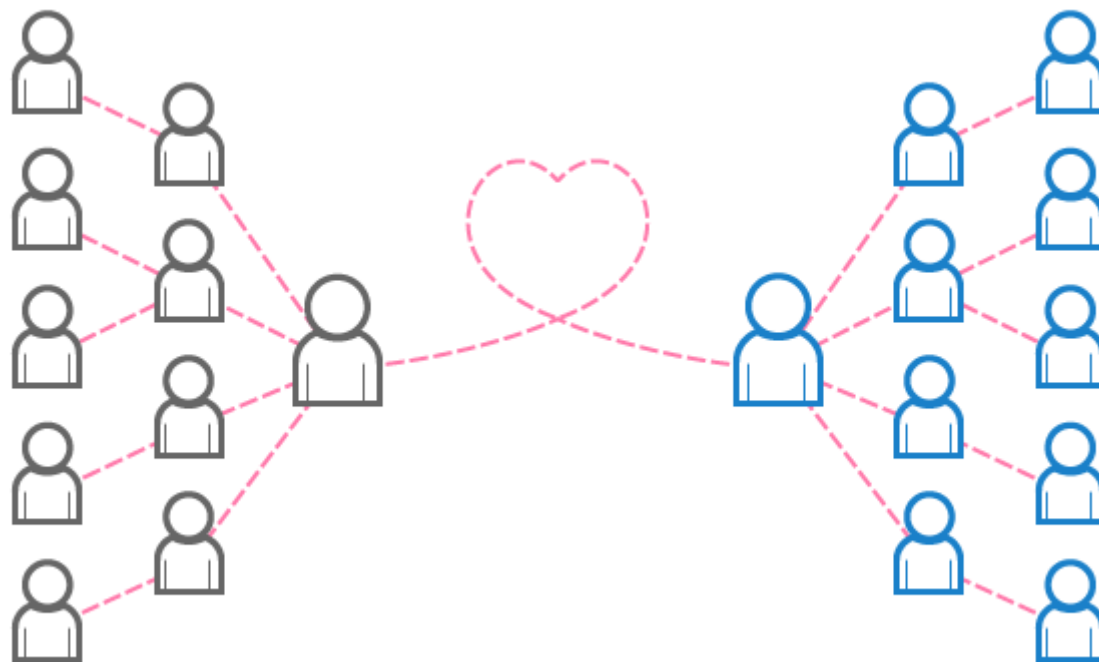
ここまで絞り込むことができれば、ソーシャルメディア上で、自分はどのような情報を誰に向けてどのように発信すべきか、どのようなイベントやキャンペーンを企画すべきか見えてくるのではないのでしょうか。

情報を発信して終わりではない。つながりを大切に育むこと

ここまでソーシャルメディアは単に自身の情報発信の場ではなく、人と人とのつながりのうえに成り立つ、双方向性のものだということが垣間見えたと思います。そこで考えていただきたいことがもう一つあります。「関係性が強いほど信用される」のがソーシャルメディアの傾向だと先にも述べました。その関係性を強くするために、ユーザーの投稿にも積極的に関わることが大事です。

ユーザーのコメントには簡単なお礼とコメントを。ユーザー発信の投稿には「嬉しい、楽しい、頑張ってる、美味しい」など前向きな気持ちや共感を伝え、情報を広める手助けをするなど、あなた自身がユーザーにされたら嬉しいことを率先して行うことで、親密度は高まります。

ここで大切なことは、「心を持って接する」ということです。これは大手企業、中小企業など規模に関係なく共通する部分でもあります。



まとめ

ソーシャルメディアのビジネス活用で大切なことは、テクニックではありません。どのように情報をユーザーに伝え、さらに広めてほしいのかをしっかりと考えることが、運営のための基本的な指針となります。また、ユーザーと関係性をどのように構築していくのか、つながりをどのように育てていくのか、この部分を考えて実践するだけでも効果が現れるでしょう。

テクニックにこだわらず、ソーシャルメディアでは誰かの役に立つ。情報のハブになることも重要です。これを続けることで、良質な情報も集まりやすくなり、人も集まる。さらに自身の情報も伝播しやすくなる体質が構築されていきます。

次回のコラムを見る »



原 一宣。(はら・かずのり) a.k.a がじろう(がじろう)

株式会社Gazi工房 代表取締役 / JimdoExpert

<http://gazikobo.co.jp/>

1974年、福島県福島市生まれ。東北福祉大学社会福祉学部社会福祉学科卒業。山形県川西町在住。食品加工会社、電子基板製造会社を経て、フリーランスでWeb制作活動を開始。

2007年に株式会社Gazi工房を設立。Webサイトの企画・設計、制作業務に従事。

学生時代からのニックネーム『がじろう』と本名よりも呼ばれることが多く、屋号の『Gazi工房』もそれに由来する。

元東北芸術工科大学 非常勤講師。クリエイティブユニット「gabs」メンバー。

CSS Nite in FUKUSHIMA実行委員。

著書『HTML5+CSS3の新しい教科書

基礎から覚える、深く理解できる。』（共著、エムディエヌコーポレーション）、『ああしたい、こう変えたいが手にとるようにわかるCSS基礎』、『Webデザイン基礎トレーニング

現場で使うテクニックをひとつずつ、しっかり。〈HTML、CSS、jQuery、SVG、Webフォント〉』、『プロとして恥ずかしくない 新・WEBデザインの大原則』（同）。