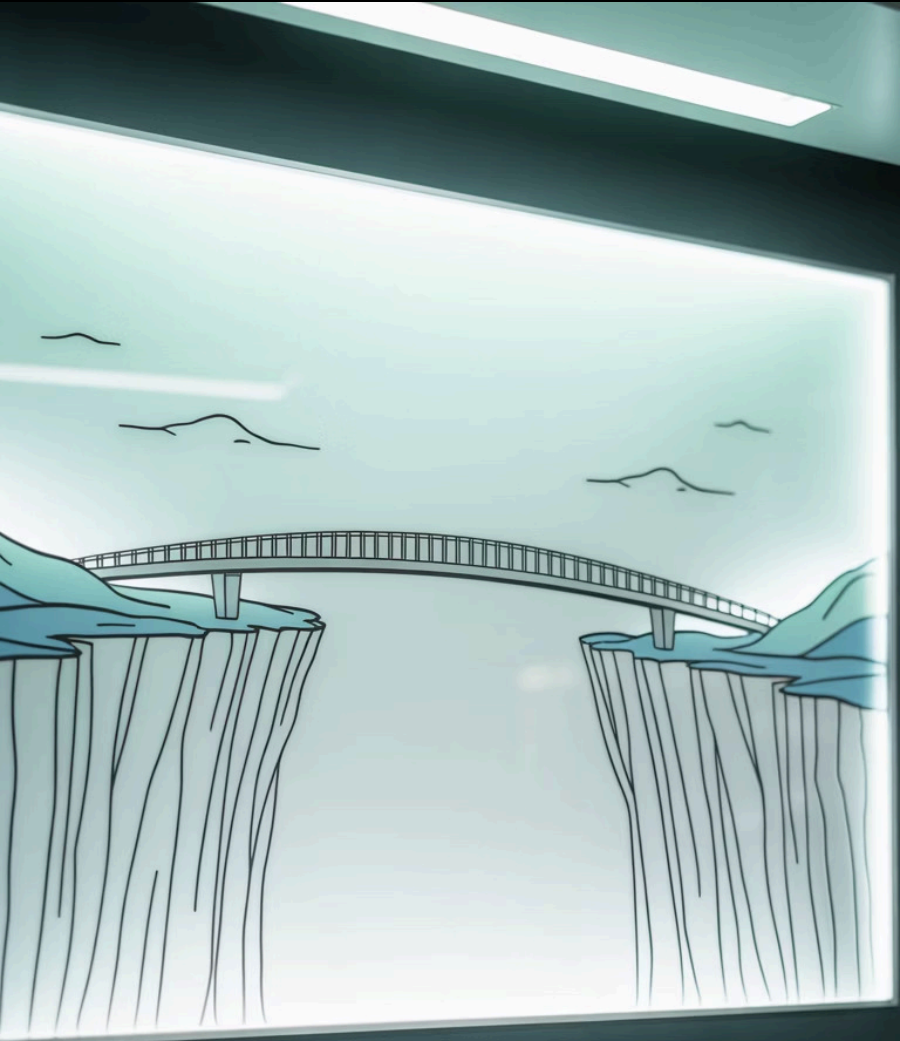




あなたの会社は"信頼される設計"になってますか？

売上が続く会社だけが持っている"3つの信頼構造"チェックリスト

	TECKS	DEAPING	TGQUIENS
	☐ TASKS	☒ PROGRESS	☒ DEADLINE
	☐ PROGRESS	☒ PROGRESS	☒ DEADLINE
	☐ TASKS	☒ DEADLINE	☒ DEADLINE

なぜ売れない？なぜリピートがない？

よくある3つの課題

最初は売れたのにリピートがない

一度は購入してくれたお客様が、なぜか二度目の購入につながらない。せっかく獲得した顧客が離れていく現象が続いています。

商品は悪くないのに紹介されない

商品やサービスの質には自信があるのに、なぜか顧客からの紹介が生まれません。口コミが広がらない状況が続いています。

集客しても"つながらない"

集客のための施策は行っているものの、問い合わせや成約につながらない。何かが足りないと感じています。



Customer Retention エンゲージメント / ノンエンゲージメント / リピート

Customer Retention 7 エンゲージメント / ノンエンゲージメント / リピート

Key retention strategies

Customer listomnes - à cctomec locome lifecolubustines

Retentionboost

"Don't lose your customers, grow your business"

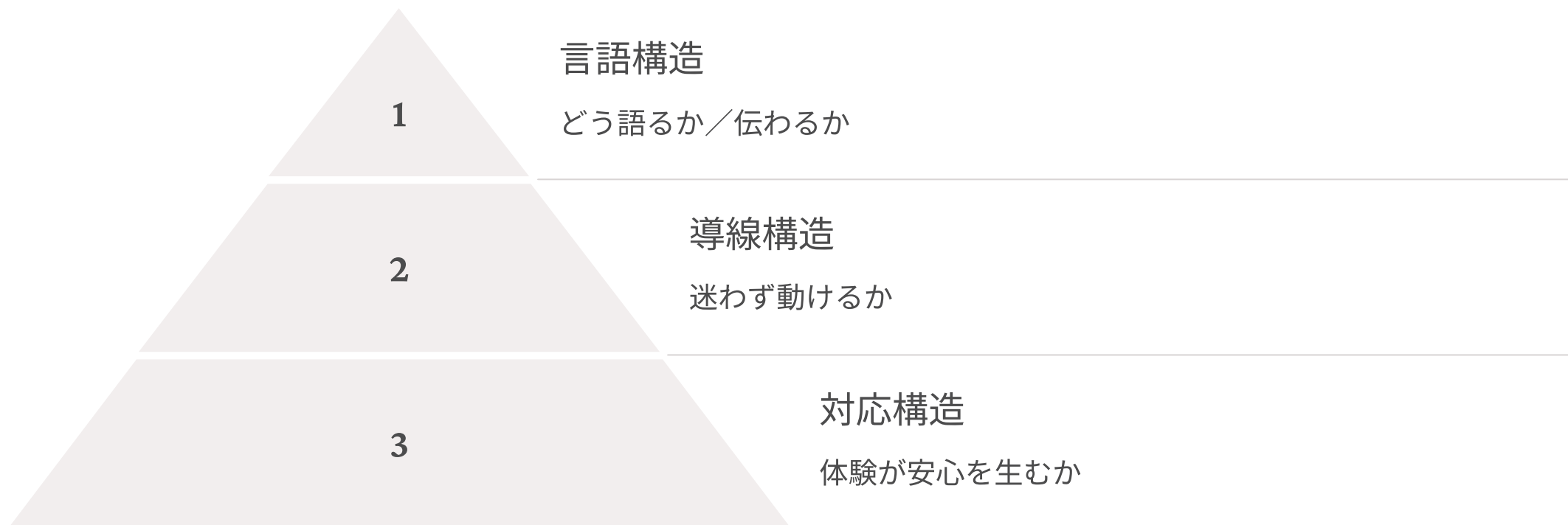
RetentionBoost

根本的な原因は？

これらの問題の根底には「**信頼の設計不足**」が隠れています。

お客様があなたの会社や商品を信頼できていないため、継続的な関係が構築できていません。

信頼は3つの層で構築される



信頼される会社になるためには、これら3つの構造をバランスよく整える必要があります。どれか一つでも欠けると、顧客との信頼関係は崩れてしまいます。

信頼構造①：言語構造

「どう語るか／伝わるか」の重要性

言語構造とは、あなたの会社や商品・サービスについて「どのように語るか」「どう伝わるか」という部分です。言葉の選び方や表現方法によって、顧客の信頼感は大きく変わります。

お客様が「この会社なら安心できる」と感じられる言葉を使うことが、信頼構築の第一歩です。



「言葉は信頼の種です。適切な言葉を選び、丁寧に育てることで、顧客との信頼関係という花を咲かせることができます」

信頼構造②：導線構造



「迷わず動けるか」の重要性

導線構造とは、お客様がどのようにあなたの会社と関わり、行動するかという流れのことです。

お客様が「次に何をすればいいのか」を明確に理解できる導線設計することで、不安や迷いを減らし、信頼感を高めることができます。

- 問い合わせから購入までの流れは明確ですか？
- 支払い方法や納品プロセスはわかりやすいですか？
- アフターサポートの受け方は明示されていますか？

信頼構造③：対応構造

「体験が安心を生むか」の重要性

対応構造とは、お客様が実際にあなたの会社と接触したときの体験の質のことです。

問い合わせへの返答速度、対応の丁寧さ、問題解決の柔軟性など、すべての接点がお客様の信頼感に影響します。

- ① たった一度のネガティブな体験が、それまでに積み上げてきた信頼を崩壊させることもあります。常に一貫した質の高い対応を心がけましょう。



**KIYOMI
CONSULTING**

✓ Service quality	✓ Communication	✓ Expertise
✓ Continuity	✓ Consultation	✓ Connection

"YOUR SUCCESS, OUR PRIORITY"

お客様が「この会社は私を大切にしてくれている」と感じられる対応こそが、長期的な信頼関係の鍵です。

信頼構造チェックリスト

言語構造チェック

- 専門用語を避け、わかりやすい言葉で説明していますか？
- 商品・サービスの価値を具体的に伝えていますか？
- お客様の声や実績を効果的に活用していますか？
- 一貫したメッセージを発信していますか？
- お客様が紹介しやすい「伝える言葉」を提供していますか？

導線構造チェック

- 初めての方でも迷わない案内になっていますか？
- 問い合わせから購入までの流れは明確ですか？
- 料金体系はわかりやすく提示されていますか？
- 次のステップが明確に示されていますか？
- 購入後のフォローアップの流れは確立されていますか？

対応構造チェック

- 問い合わせに迅速に返答していますか？
- 約束した納期・品質を常を守っていますか？
- クレームに誠実に対応していますか？
- お客様の個別ニーズに柔軟に対応していますか？
- 継続的に顧客満足度を確認していますか？

各項目で3つ以上×がついたら、その信頼構造を見直すべきです

信頼構造の改善ステップ

1

現状の診断

チェックリストを使って、自社の信頼構造の弱点を特定します。特に×の多い領域に注目しましょう。

2

改善計画の策定

弱点に対する具体的な改善策を考え、優先順位をつけて実行計画を立てます。

3

実行と検証

改善策を実行し、顧客の反応や成果を継続的に測定・分析します。

よくあるNG例とOK例

NG例	OK例
「業界No.1の品質」と抽象的な表現	「98%のお客様が満足と回答」と具体的数字
複雑な料金体系で見積もりが必要	明確な料金表と追加料金の条件を明示
問い合わせに翌日以降に返信	24時間以内の返信と自動受付確認
SNSだけの断片的な情報発信	一貫したメッセージの複数チャネル発信

信頼構造改善のサポート

無料相談のご案内



信頼構造の診断サービス

あなたの会社の現状を分析し、信頼構造の弱点を特定します。



30分無料相談

LINE・WEBフォーム・メールでお気軽にご相談いただけます。



一貫支援

制作・導線設計・ネーミング・対応改善まで総合的にサポートします。



「信頼は一朝一夕には築けません。しかし、正しい構造を理解し、一つずつ改善していくことで、必ず構築できるものです」

お問い合わせ

<https://lapro-consulting.com/contact/>

ラプロユアコンサルティング行政書士事務所



事務所概要

代表：岩上真也（起業コンサルタント・AIコンサルタント）

対応分野

- 会社設立／ビザ・在留資格／外国人起業
- AI業務設計／マーケティング支援

岩上税理士事務所と連携し、税務会計・登記・許認可をワンストップ対応。

多くの外国人起業家・中小企業経営者の「はじめの一步」に伴走してきました。

「AI×士業」で**"成果の出る仕組み"**を一緒に設計します。