

## QUESTORY'S MESSAGE

ブランディング 4つの法則：第4の法則「スタイルの形成」

## スタイルは「コンタクトポイント」から生まれます



### スタイルとは、“○○○らしさ”、“○○○ならでは”

4月9日発行の Vol.405 から、強いブランドに共通している 4つの法則をご説明してきました。第1の法則は「独自性の発見」、第2の法則は「顧客価値の創造」でした。この二つの組み合わせを突き詰めるとミッションにたどり着きます。先週までは第3の法則の「物語の発信」を述べてきましたが、今週からは第4の法則「スタイルの形成」に入ります。

「スタイル：STYLE」とは、日本語では文体、様式、型、種類、流行、品位、芸風などの意味を持っています。しかし、ブランディングにおける「スタイル」は少し違った視点から考える必要があります。簡単に言うと、“○○○らしさ”が「スタイル」です。もっと強めに言いますと“○○○ならでは”ということになります。

では、「スタイル」はどこから生まれるのでしょうか。覚えていらっしゃいますか、“ブランドとは記憶のスタンプ”ですよ。お客様の頭の中に刻まれたものがブランドであり、その名前を耳にしたり、目にしたりしたときに瞬時によみがえってくるものがブランドなのです。お客様はブランドとのあらゆる接点から、五感を通じて記憶を深めていくのです。

### 顧客の立場から見たコンタクトポイント

“どう見られたいか、どのように記憶して欲しいか”をコントロールすることが「スタイルの形成」には重要になります。お客様とブランドとの接点、これを“コンタクトポイント”と言います。コンタクトポイントの一つひとつ列挙していきますと、この紙面ではとても足りません。五感を通じて感じるものすべてがコンタクトポイントなのです。

コンタクトポイントは店舗やオフィス、ディスプレイや広告などの直接的な接点があれば、ウェブサイトやブログ、Twitter などのようにインターネット上のバーチャルな接点もあります。また、購入時点のコンタクトポイントがあれば、購入前や購入後、さらには使用時、使用後のコンタクトポイントも存在します。

さらには、ブランド側から意図して発信されるコンタクトポイントもあれば、口コミのように顧客から発信されるコンタクトポイントもあります。本気でブランドになることを目指すためには、ブランド側から見たコミュニケーションに限定せず、顧客の立場から見て、ブランドがコミュニケーションされるコンタクトポイントを考慮する必要があります。

### コンタクトポイントを統一し継続する

これらのコンタクトポイントを、目指すべき“○○○らしさ”、“○○○ならでは”の方向にコントロールすることが、「スタイルの形成」では極めて重要になります。コントロールする鍵は、“統一”と“継続”のふたつです。“金太郎飴”のようにどこから切っても、同じような顔を作るのが統一です。もちろん、その源になるのはミッションです。

コンタクトポイントの難しさは継続出来るかどうかです。あなたも“伝言ゲーム”をやったことがあると思います。ひとつのフレーズが伝えていく途中で変わってしまうように、時間が経つにつれてコンタクトポイントが変化してしまいますケースが少なくありません。変化ならばまだしも、伝言ゲームのように違った内容に変質してしまうことさえあります。

統一と継続のためには、しっかりとした基本の型を作ることです。ボールペンひとつを決めるにしても、様々な選択肢があります。“自社らしさを表現するものはこれ”という基本の型が明確になっているかどうか、統一と継続に影響を与えます。そういう意味では、“神は細部に宿る”という考え方がコンタクトポイントにも共通します。

### 最も強いコンタクトポイントは人材

具体的な取り組みでは、それぞれの接点ごとに伝わる内容や対象に違いがありますので、各接点の特徴を把握し、活用し、組み合わせることが大事になります。不特定多数の人に向けたものか、特定少数に向けたものかによっても違ってきます。繰り返しになりますが、顧客の立場から見て、ブランドがコミュニケーションされる接点を考慮する必要があります。

最も強いコンタクトポイントは最終的には人材になります。とくに小売業やサービス業においては、人材が“○○らしさ”や“○○ならでは”を左右すると言っても過言ではありません。人というコンタクトポイントをコントロールするためには、ミッションに基づき、仕事の価値観を共有するしかありません。

価値観とは、人それぞれが持っているものの見方や考え方であり、行動の判断基準となるものです。個人の価値観は一人ひとり違って当然ですが、組織の価値観を共有化しなければブランディングは実現出来ません。価値観の共有化とは、価値を押しつけるのではなく、刷り合わせる事、そして、それを信じて行動出来るようにすることです。