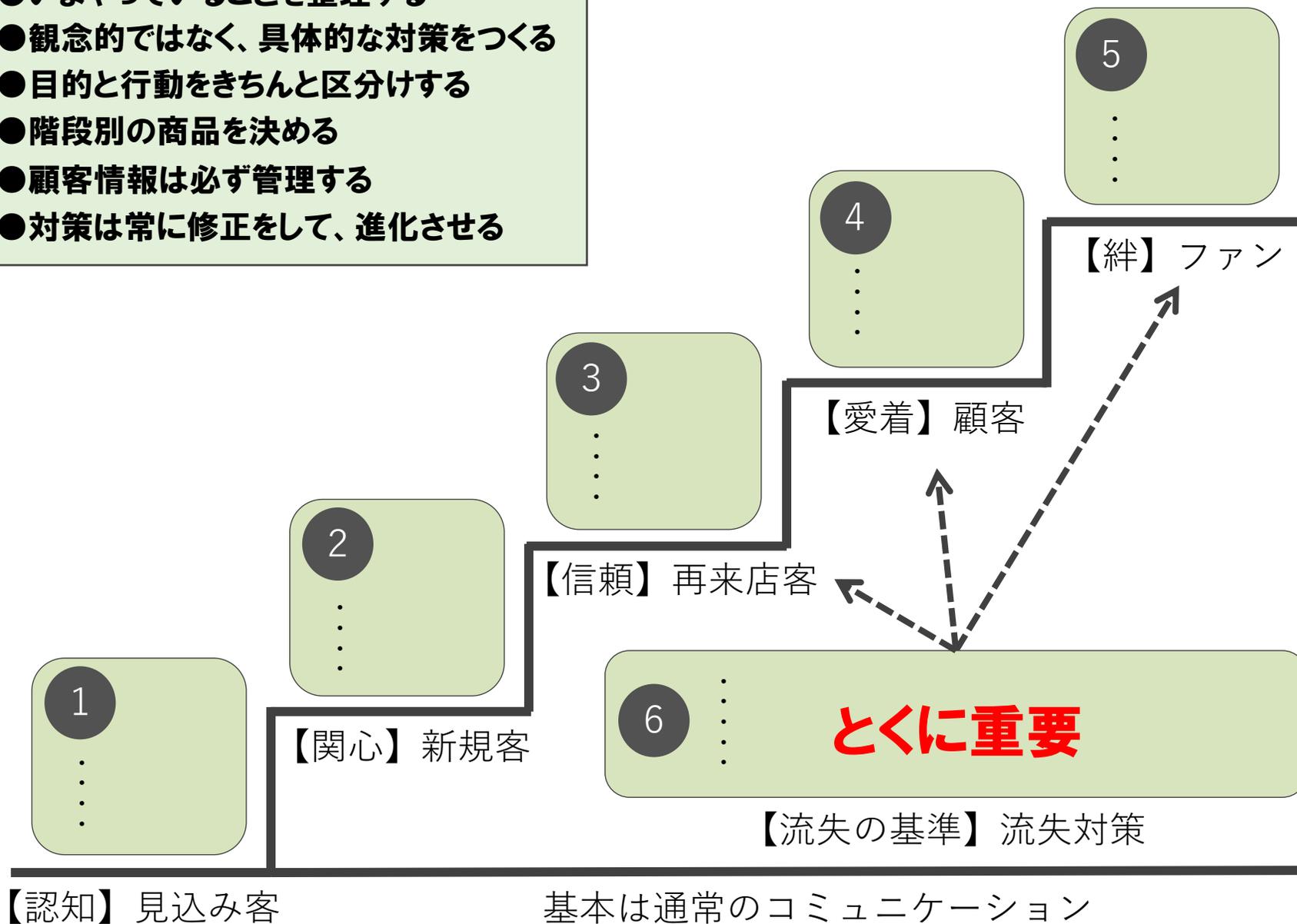


ファンとは  
「支持者」のこと

# ファンづくりの仕組み段階

- いまやっていることを整理する
- 観念的ではなく、具体的な対策をつくる
- 目的と行動をきちんと区分けする
- 階段別の商品を決める
- 顧客情報は必ず管理する
- 対策は常に修正をして、進化させる



**ファンづくりの基本姿勢**



**ファンに愛される  
自社（自分）とは何か？**

**関係強化の仕組みづくり**



**顧客との関係を強化する  
仕組みとは何か？**

**特別感のスイッチをONに**



**顧客をファンに変える  
小さな技とは何か？**

# 1

**ファンを  
何よりも優先する**

# 2

**自社のファンを  
見つけ出す**

# 3

**ファンになった  
理由を聞く**

# 4

**ファンとの関係を  
考える**

# 5

**考えを好きに  
なってもらう**

**ファンづくりの基本姿勢**

# 6

**好き嫌いを  
はっきりと語る**

# 7

**ありのままを  
さらけ出す**

# 8

**トライアングルで  
独自性を磨く**

# 9

**引き算する  
 $100-1=0$**

# 10

**強い味方を  
見つける**

# 1 1

**接触頻度を  
増やす**

# 1 2

**顧客の声に  
耳を傾ける**

# 1 3

**顧客情報を  
収集する**

# 1 4

**顧客情報を  
共有する**

# 1 5

**仕事の細部を  
見せる**

**関係強化の仕組みづくり**

# 1 6

**困っていれば  
すぐに手伝う**

# 1 7

**情報を  
発信し続ける**

# 1 8

**自社に関わる  
人を登場させる**

# 1 9

**トップ自らが  
対応する**

# 2 0

**小さな気配りの  
鉄板をつくる**

# 2 1

**名前で呼んで  
ありがとう**

# 2 2

**小さな  
サプライズ**

# 2 3

**期待以上の  
ことをやる**

# 2 4

**何か一つを  
付け加える**

# 2 5

**一人ひとりに  
合わせた対応**

**特別感のスイッチをONに**

# 2 6

**特別なときを  
演出する**

# 2 7

**応援できる  
場所を用意する**

# 2 8

**いっしょの体験を  
提供する**

# 2 9

**特別な場所  
コトを見せる**

# 3 0

**プチブレイクを  
生み出す**