

# 携帯電話を「通販ツール」に 進化させる プロフェッショナル育成講座



**ビジネス感度UPで受講のこと**

**連載◆81 時間目**

**「ひと手間で売上アップ！ 楽天サイト改善(3)お店づくり編」**

皆さんこんにちは。飯野です。最近はどこへ行ってもFacebookのことが話題になりますね。正直私はあまり推奨派ではありません。誤解を恐れずに言いますと、ネット小売業者はソーシャルを覚える前に、ちゃんと「接客」をしましょうよ!と言いたいですね。せっかく、サイトに訪問されるお客様がいても実店舗での接客より格段に悪い接客をしているために、購入いただけていないことが実に多いからです。それで「モバイルは売れない」と悩んでいらっしゃる方が本当に多い! 悲しいことです。最近つくづくお店とネットの融合はまだ道半ばだなという気がしております。小手先の最新技術に目を向ける前に、今日サイトに訪れたお客様と会話をさせてみてはいかがでしょうか? 新しい発見がきっと見つかると思います。

お客様が商品を買やすいように、商品の陳列や店内の見映えを良くすることは、携帯サイトでも実店舗と同様に重要です。テキストやリンクは実店舗で言うなら「POPに何を書いてどこに貼るか」、ページ遷移は「何階に何の商品を置くか」、TOPページで表示する商品を考えることは「入り口に何の商品を置くか」や「レジ横に何を置くか」であったり

します。

そのように考えると、サイトの造りをどのようにすべきかが自ずと見えてきます。楽天サイトはある程度フォーマットが決まっているので、改善ポイントも大体決まってきます。そこをこれから紹介していきます。難しい開発はありません。貴社のサイトが「悪い例」に当てはまっていると思ったら、即、改善されることをお勧めします。改善した直後からコンバージョンが上がるはずですよ。

## TOPでは目玉商品を見せる

TOPページ上部はいわばお店の顔、お店の入り口です。そこへ目玉商品を置くのです。「〇〇はこちら」などと、わざわざ別ページへ飛ばして道のりを遠くしいては買い物カゴに入れてもらえません。すぐ手にとって買い物カゴに入れられる場所へ置くべきです。ところが、楽天のサイトではこれできていないお店が非常に多いです。TOPにリンクはいくつもあるのに、「商品はどこ?」という状態です。これではいけません。購入までの導線は短ければ短いほど良いのです。とはいえ全ての商品のリンクをTOPに出す訳には行きませんので、まずは目玉商品を出すようにしましょう(図1)。

図1) TOPには直接、商品ページへのリンクを設置



**×悪い例**  
目玉商品を別ページで紹介しています。商品を確認するために、別ページにアクセスするため、ユーザーの手間となります。



**○良い例**  
目玉商品を写真付きでトップページの一番上に表示させましょう。商品に直接アクセスできるようになり、購入までの導線が短縮されます。

## お得な情報は各ページでアピールする

サイトで「送料無料」、「メール便対応」、「あす楽対応」、「キャンペーン」、「ポイント10倍」などのお得なサービスを提供しているなら、それをTOP以外のページでも必ず表記してください。サイトTOPには書いてあるのに商品ページには書いていないサイトが多いです。特に楽天の場合、お客様は複数の商

品ページを比較して商品を選ぶことが多いため、お得情報をTOPや一部のページにだけ書いていても、買いまわり中に忘れられてしまいます。どこのページへ飛んでも分かるように書いておく必要があります(図2)。

### 検索窓を有効活用する

お客様が探したい商品を探すための検索窓は楽天でも他の通販サイトと同様に重要です。そこで、楽天ではない他社の大手ショッピングサイトを見てみてください。検索窓はどこに設置してあるでしょうか?ほとんどのサイトがTOPページ上部に設置していると思います。ところが、何故か楽天サイトではページの一番下に設置しているサイトが多いのです。

また、検索窓の説明が「このお店で探す」となっているサイトが多いのですが、「キーワード検索」などのほうが一般的で分かりやすいのではないのでしょうか。この表

記についてはABテストを実施して検討しても良いでしょう。また、検索窓の下には「注目のキーワード」などとして、売れ筋のカテゴリや商品名、ブランドや、お店が売りたい商品名を表記して、検索へと誘導すると効果的です(図3)。

### 流す、点滅、大きく表示…文字に動きをつける

人間は動く物に自然と目がいきます。それは携帯サイトの場合でも同じです。楽天サイトでも普通のモバイルサイトと同様に、文字をテロップのように流したり、点滅させたりすることができます。こういった動きが一つあるとぱっと目がいきます。「送料無料」、「セール」など重要な文字には動きを付けてみましょう。ただし、1画面の中で動かす箇所は一つにしてください。複数あるとただ乱雑な印象になり、目立たせる効果が薄れます。これは楽天以外の大手通販サイトのデザインも参考にすると良いでしょう。

また、文字の大きさにメリハリをつけるのも効果的です。全ての文字が同じ大きさだと、重要箇所が目立たないだけでなく、読むのが億劫になり最後まで読んでもらえません。楽天の管理画面にHTMLの記述をすれば指定どおりの表示が

図2) お得な情報は色々な所でアピールする

楽●天 ホイットアップ情報  
◇◇◇◇Style 楽天市場店  
涼しくてかわいい夏コーデは30分で決まり  
セール開催中!  
最新着アイテムはコチラ

¥5,000円以上お買い上げ  
いたたくと送料無料

最新着アイテム | ランキング  
お買い物を検索 | 配達日検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索

最新着アイテム | ランキング  
お買い物を検索 | 配達日検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索

★サマーセール開催中★夏物大放出  
中★[サマーセール対象!30%OFF!]  
2011新作ゆるふわワンピース

¥5,000円以上お買い上げで送料  
無料になります!

商品番号 028  
価格

トップページの上  
部に「送料無料」  
を表示させること  
で、客単価の引き  
上げや、商品購  
入を後押しする  
ことができます。

商品説明文内にも  
「送料無料」を表  
示することで、左  
の図と同じように  
客単価の引き上  
げや、商品購入を  
後押しすることが  
できます。

図3) 検索窓を有効活用する

楽●天 ホイットアップ情報  
ファッションコマ 楽天市場店  
最新着アイテム | ランキング  
お買い物を検索 | 配達日検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索

このお店で探す

商品一覧  
共同購入商品一覧  
スーパーオゾン商品一覧  
プレゼント商品一覧

メルマガ申込・解除  
友達にすすめる

お買い物がこを見る  
ショップ運営者  
決済方法  
送料・消費税  
お店TOP  
楽天市場TOP

楽●天 ホイットアップ情報  
ファッションコマ 楽天市場店  
最新着アイテム | ランキング  
お買い物を検索 | 配達日検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索 | 配送方法検索

キーワード検索

注目のキーワード  
マシンカーディガン/スズメ/サタリ/  
ワンピース/LVカット

共同購入商品一覧  
スーパーオゾン商品一覧  
プレゼント商品一覧

メルマガ申込・解除  
友達にすすめる

お買い物がこを見る  
ショップ運営者  
決済方法  
送料・消費税  
お店TOP  
楽天市場TOP

検索窓がトップペ  
ージの最下層に設  
置してあります。目  
的買いをしたいお  
客様のニーズに応  
えることができま  
せん。

また検索の説明が  
「このお店で探す  
」となっています  
が、意味が十分  
に伝わっていま  
せん。

検索窓はページ  
の上に設置して  
ください。説明文  
は「キーワード  
検索」とした方  
がわかりやす  
いでしょう。

また、検索窓の  
下に「注目のキ  
ーワード」とし  
、検索に誘導  
したいテキスト  
を列記します。

できますので試してみてください。

いかがでしたか? 3回に渡って楽天のサイト改善について紹介してきましたが、制約が多いとはいえ、工夫しようと思えばここまで出来るのです。弊社でお付き合いのある楽天サイトの8割は実際にこれらのことを行い、売上を伸ばしています。「モバイルは売れない」、と諦める前に、まずはできることから始めてみませんか。

### 飯野勝弘プロフィール



日本IBM(株)にて法人営業後、大手通販会社の通販部門責任者を経て、(株)MTI(ジャスダック上場企業)執行役員モバイルコンテンツ事業部長として、公式コンテンツ300サイト以上の立ち上げを経験。現在(株)モバイルコマース代表取締役として、全国の通販企業の携帯サイトコンサルティング業務を行う。主業務に携帯サイトの設計企画、3キャリアへの公式承認代行(完全成功報酬制)、サイト開発、運営、売上UPコンサルティング、セミナー等幅広く活動中。毎月3キャリア(ドコモ・KDDI・ソフトバンク)へ通販企業様の公式サイト提案を行っている。  
連絡先: 東京都世田谷区用賀2-38-14  
青木ビル 4階  
電話03-3700-5259  
E-MAIL: iino\_k@mobilecommerce.co.jp  
会社HP: <http://www.mobilecommerce.co.jp>