

1：7つのマインドセット

① 私のサービスはオンライン化できると信じる＝成果は基準で決まる！

② リアルでなきゃいけないという思い込みを捨てる

例) Zozoスーツ (ネットショップの弱点である試着できないという点をカバー)
オンライン脱毛、遠隔小顔矯正、オンラインエステ
エステキットを送っておき、オンラインでアドバイス

③ 「楽しもう！」というキモチを大事にする＝楽しんでいる人が最強！

新しいことに積極的→時代に適応する人

新しいことに消極的→時代に置いていかれる人

④ 食わず嫌いせずにやってみる＝READY！FIRE！AIM！

試しに動画を撮ってみる

試しにズームでお茶会やってみる

試しにオンラインサービスに参加してみる

試しにリピーター様にお願いして、テスト開催してみる (テストが超重要！)

⑤ お客さまのオンラインに対する不安をなくす、ハードルを下げる

※商品サービスの企画の仕方自体は、リアルと同じ考えから始める。

その上で、オンライン独特な特徴を抑える！

リサーチ→モニター→商品化

⑥ リアルで集客できないから、オンラインを！はダメ

⑦ 一人でやろうとしない！

仲間とアイデアの交換、情報交換をする

外部委託も検討する (動画編集など)

2：8つのメリット

移動時間の節約

コストの節約（会場費など）

体力の節約

収入の柱が増えて売上アップ（それ自体+コンテンツ化も可）

参加しやすいため顧客層が広がる（子供がいる、遠方など）

集客は少人数でも良い（コストが低いため）

動画などのフォローをしやすい

新型コロナを始め災害に強い！

3：5つのデメリット

オンラインが苦手な方がいる（お客様、自分）

オンライン化しにくいものもある（でも思い込みはダメ）

話し方や見せ方に工夫がいる

参加型はやりにくい（ワークなど）

参加者が受け身になりやすい（良くも悪くもリラックス）

→デメリットの解決方法をしっかり用意すれば、最小限にできる！メリット優位にできる！

→難易度は、人数が増えるほど上がる！まずは1対1でやってみると良い

4：オンライン商品の種類

1) 無料と有料の目的

無料・・・お客様との関係性を維持するため、リストビルディング、ハードルを下げる

有料・・・売上アップ

2) 4つのタイプ

① サービスをオンラインで提供（オンラインレッスン、オンラインダイエットなど）

② サービスをオンライン&対面の複合型で提供（スクールはこれ！）

③ 店販商品を販売（コスメ、オイル、健康食品など）

④ サービスをコンテンツ化して販売（動画セミナー、テキストなど）

3) ターゲットフレームワーク

基本は、①と②で考える！③と④はハードルが高いので上級者向け（コラボが必要）
ただし、ニーズが非常に強い場合は、やっても良い。

		マーケット	
		① 既存	③ 新規
技術 ノウハウ	既存	現サービスを オンライン化	現サービスを オンライン化
	新規	新サービスを オンライン化	新サービスを オンライン化

① 今のお客様に、既存サービスをオンライン化する

- ・サービスのオンライン化
(そのままオンラインにする、施しをセルフにチェンジなど)

対面カウンセリング → オンラインカウンセリング

ハンドメイド教室のレッスン → 基本技術の動画

サロンでの食べ痩せダイエット → オンラインダイエットカウンセリング（柴田良子さん）

料理教室 → zoom レッスン（安藤梨鈴さん）

有料お茶会 → zoom お茶会（山田あゆみさん）

バストケア施術 → オンラインコース（栄養指導、セルフケア、LINEzoom）（中岡琴美さん）

小顔矯正 → 遠隔小顔矯正ヒーリング（小池さき子さん）

奥 武志のランチ会 → zoom お話会 170人

奥 武志のセミナー、コンサル、スクール → zoom セミナー、コンサル、スクール

駒井さんのカット → オンラインカット

- ・商品のオンライン販売

井口紀子さん まつげ美容液 9800円

西脇曜子さんのチケット販売

② 今のお客様に、新しいサービスをオンラインで提供する

- ・今のサービスの延長

整体院で、遠隔整体（運動を一緒にやる）（北沢洋子さん）

- ・経験のあるけど、今の仕事とは全く別物をサービス化

マツエクサロンで、ピラティス（八木かおりさん）

- ・商品のオンライン販売

小野めぐみさん スキンケアシリーズ（クレンジングジェル、洗顔フォーム、ローション、美容液、エッセンスクリーム5000円から12000円）

③ 新しいお客様に、既存サービスをオンライン化する

恋愛占い → ビジネス鑑定（和田琴音さん）

技術や知識を動画、教材で販売

④ 新しいお客様に、新しいサービスをオンラインで提供する

動画編集代行（国本英子さん、藤崎みほさん）

チラシ作成代行（太田ちささん）

5：オンラインサービスに免疫がないお客様層にどう届けるか？

1) よくある不安は？

- ・怪しいアプリじゃないのかと不安
- ・操作が不安
- ・対面じゃないなんて損した気分
- ・自宅だと家族がいて落ち着かない

2) 不安を払拭するためにやることは？

事前準備

- ・うまくつながらなかった時の対応策を用意しておく
(電話、LINE、LINE 電話、メッセージ、スタッフ)
- ・「これでもか〜〜〜！！！」というくらい親切に、段取りを記事にする
- ・オンラインお話し会、飲み会などを開催して慣れてもらう
- ・練習会を無料で開催する

記事で打ち出すこと

- ・zoom の安全性をしっかりと書く
- ・zoom のインストール方法、使い方を書く
- ・通話スタートの際の操作方法を動画で撮影
- ・簡単にできたー！というお客様の声を載せる
- ・楽しそうな写真をアップする
- ・メリットをしっかりと書いておく

例)

移動の時間、お金、労力がなくなるよ！
実は効果は変わらないんだよ！
放送大学と同じだよ！
みんなやってるよ（笑）

- ・お客様が疑問や不安に感じそうなことをできるだけ細かく Q&A にして明記

例)

すっぴんでもオーケー！
お子さんが騒いでいてもマイクをオフにできるので、安心ですよ！
緊張しやすい方も、他の方を気にせずに受講しやすいよ！
カメラをオフにして BGM 的に聞くこともできますよ！
背景画像を入れれば、家の中が見えませんよ！
イヤホンやヘッドホンをすれば音は漏れませんよ！
聞き逃してしまっても録画したものをお渡ししますよ！

6：オンラインサービスで使うツール

1) 直接提供する場合

「LINE ビデオ」「FaceTime」「zoom」「Skype」「Google ハングアウト」

オンライン慣れしていない方はLINE ビデオが意外と良い（ただし1対1）

※パソコン・スマホ・タブレットのいずれか1台（カメラが内蔵されていない場合はWEBカメラ）

※インターネット通信環境（スマホの場合、そのまま繋ぐとパケットがかかるのでwifi推奨）

※照明とマイクもあればなお良い

2) サイトを使う

- ・得意なことや経験を誰かに教える講座ができる「ストリートアカデミー」（ストアカ）
- ・自分のスキルを500円で売り出せる「ココナラ」
- ・無料で自分だけのネットショップが作れる「BASE」
- ・無料で自分だけのネットショップが作れる「STORES」
- ・教室のレッスンをオンラインで開催できる「ミルルーム」
- ・ハンドメイド作品を販売できる「ミンネ」
- ・ハンドメイド作品を販売できる「Creema」
- ・文章、写真、イラスト、音楽、映像などを販売できる「note」
- ・動画を販売できる「VIMEO」（YouTubeは販売NG）

7：進行上の注意点

事前準備

- ・ネット回線が安定しているかチェック <https://fast.com/ja/>
- ・静かな部屋で行う（ペットの鳴き声、子供の声、車の騒音、エアコンの音）
- ・背景を工夫する（キレイな部屋。ダメなら背景設定）
- ・服装は、顔まわりは明るめの色で（白、あざやかな色、ピンクなど）
- ・細かい柄物は目がチカチカするので、大きな柄か、つるっとした生地のもの

当日

- ・リアルよりもテンション高め、とにかく笑顔！リアクション大きめ！（伝わる情報量が半減する）
- ・声はワントーン高め、言葉をはっきり、語尾をしっかり、抑揚をつける、ゆっくり話す
- ・退屈していそうな人はいないか？目を配る
（受け身にならないよう、声をかける、発言の機会を設ける、途中で質問を募る、投げかけをする）
- ・カメラ目線でアイコンタクト！（資料ばかり見続けない）
- ・ホワイトボードを使う場合は、文字を大きく書く

- ・ その場で一人に振り回され進行を止めないこと
- ・ 最初に現在地と着地点を示し、今日の流れの説明を先にして、受講生の不安を消しておく
- ・ あまり長い時間は辛いので、細切れにすると良い