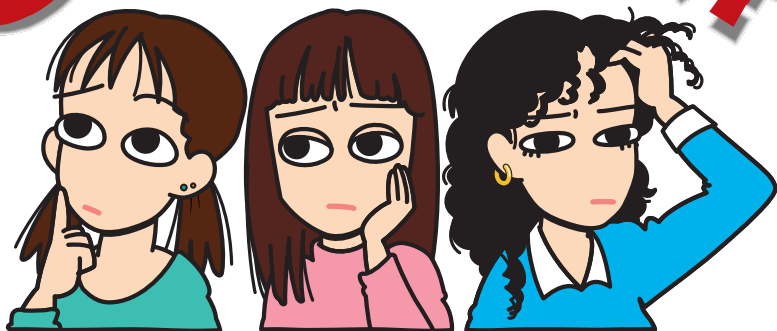


ぜんぜんわかってるの？



女性なら誰でも好きなのがショッピング。でも、オンラインパソコンショップって初心者には敷居が高そう…。そんなわけで、今回は大人気のパソコンオンラインショップ「ツートップ」に、とことんホンネで迫ってみた！果たして彼女たちの物欲は刺激されるのだろうか？

photo:Hiroji Kazuo
Illust:Kido Satoko
text:Yoshida Takako (KAPS)

石井：ツートップのホームページを見て驚いたんですけど、どうして写真がほとんどないんですか？初心者にとっては写真がないと、どんな商品かわかりづらいと思うのですが。

ツートップのページはどうして文字だけなの？

川口：どうして文字ばかりかというには、ちゃんと理由があるんです。商品を写真で見せることは簡単だけど、インターネットで画像を表示するにはすごく時間がかかるんですよ。でも、文字だけだったら情報がすぐに見られる。あるアンケートによると、表示を待てる限界の時間の平均は40秒だそうです。だから、40秒以内に見られたら快適だということだし、それが20秒くらいだったら「速いなあ」と思うはずですよ。その話を聞いて、それならうちのページは20秒以内に表示できるページにしてみよう、と。だから、写真や見た目のカッコよさにこだわらないで、あえて無骨だけど実用本位のページにしてみました。確かにお客様から見れば、商品説明がないとわからないと思うかもしれない。でも、実は商品名のところに「商品詳細はこちら」という項目があるんです。そこにアクセスすると、写真がバリバリ載せてあ

ったり、売り文句がたくさん書いてあったりする各メーカーのページに飛べるようになってるんですね。メーカーのページは、それぞれの商品情報が詳しく説明されているから、そこでじっくり見てもらう。実際、ツートップのページからは300から400ぐらいのホームページにリンクを貼ってあるから、それだけでパソコン関係のネットサーフィンができちゃうわけ。そうすると、ツートップのページ自体は膨大な商品の説明を用意しないで済むからラクだし（笑）、作るコストをかけないからその分値段を下げることができる。

画像を見るのに延々待たされてたら、待ちきれなくて別のところに行っちゃいますよね。時間がかからないということは、それだけ多くの情報が見られるということ。ウィンドウショッピングのように、片っ端から商品の値段を見ていってほしいんです。その中で1つでも「おっ」と思うものを見つけてくれたらいいなと思っています。でも、その一方でうちのホームページもやはり初心者には難しいとは思ってますよ。だから、実は今、初心者向けのものを企画中なんです。上級者向けは今のままで、初心者向けには絵を入れるなどして、わかりやすいものを用意したいですね。すでに構想はかなり練ってあるので、この夏ぐらいには実行したいと思っています。

今月の質問に答えてくれる人



川口 歩 (かわぐち・あゆむ)氏
株式会社フリーウェイ
ネットワーク事業統括担当
インターネット事業部 統括主任

今月の質問する人



小林 浩子さん (24歳 OL)
パソコンは学生の時に少し触った程度。大学では学生全員にメールアドレスも用意されていたんですが、社会人になってからはすっかり遠ざかってしまいました。



石井 留美さん (24歳 OL)
兄が買ったパソコンが家にあるんですが、兄が全然使っていないので、私が使わせてもらっています。でも、遊び程度のことしかやることがないので、初歩的なことから教えてください。



鈴木 ゆかりさん (28歳 編集)
仕事でパソコンを使っているんですが、ワープロソフトとDTPソフトをちょっといじるぐらいでした。でも、どうしてもポストベットのやりたくて、最近新しい機種に買い替えてもらいました！

企画・構成 KAPS

オンラインショッピングにはどうしても抵抗があるんです...

鈴木：商品を実際に見ないで買うオンラインショッピングには、どうしても不安があるんですが。

川口：インターネット上では、商品そのものをちゃんと見ることも、手に取ることもできないですよね。じゃあインターネットで買うことのメリットは何か？それは、わざわざ交通費をかけなくても、好きな時間にどこからでも見て買えることだと思うんです。たとえば、地方とか郊外のディスカウントショップでは20万円するパソコンが、秋葉原では半額で買えるということがよくあるんですよね。もしディスカウントショップでもそんな安い値段で売っていたら、それはディスカウントショップで買えばいい。でも、どこかで見かけて「欲しいな」と思った商品の値段が、オンラインのほうがずっと安いならオンラインで買った方がお得ですよ。仕事が忙しかったり、時間がなかったりしても、欲しい品物がわかっていけばお店に行かなくても買えるところが便利なんじゃないかな。

石井：お店に行ってお金を払って買うのと勝手が違いますよね。支払いはどうなっているのですか？

川口：うちの場合は銀行振り込みが主体だから、普通の通販と一緒に。通販でも、自分の住所と名前と電話番号を知らせますよね。それをキーボードで打つだけの違い、と考えてもらえばいいですね。オンライン決済と違って、クレジット番号は入力しなくてもいいんですよ。



鈴木：インターネットで買い物をするということは、すごく一方通行のような気がするんですが、質問や相談をすることはできないんですか？

なだけ考えてから答えることができます。

小林：1日にどれくらいのメールが来るんですか？

川口：だいたい11,000通以上です。

一同：えーっ、すごーい!!

インターネットショッピングでも相談や質問はできるの？

川口：質問は電子メールでお受けして、だいたい24時間以内にはお答えするようにしています。インターネットの場合には、顔が見えない良さというのがあると思うんですよ。初心者でちょっと恥ずかしくて聞けないような質問でも、メールなら顔が見えないから聞きやすいんじゃないでしょうか。実際に超初心者の人で「とりあえずパソコンが欲しい」という1行だけのメールが来たこともあります。

石井：それ、わかります！（笑）。それ以上のことがわからないから、お店では質問できないんですよ。

川口：電子メールのいいところは、時間にとらわれないところ。電話だったら必ず電話の前になくちゃ受けられないし、すぐ返事をしなくちゃいけないし、電話で問い合わせ、店員さんに「注文しますか、どうしますか？」って言われたら、その場で答えないと向こうにイライラされそうですよ？その点、メールなら好きなときに好き

川口：それを、ほぼ翌日までに返答しているんです。まあ波はありますけどね。週の始まりの月曜日は会社から見に来る人が多いので、メールもたくさん来るんですよ。逆に日曜日はほとんど来ないですね。また、昼間の方が初心者からのメールが多い。自宅で夜にインターネットを見ている人の多くは、少しレベルが高い人みたいですが、上級者はメールで質問するのがやしまいたいで、あまり質問してこないんだよね（笑）。送られてくるメールの内容は、「見積りしてほしい」とか「買ったけどつなげられない」とかいろいろです。つなぎ方がわからないというときは、メールで説明するには限界があるから、「いつも電話すればいいですか？」とあらかじめメールで確認したうえ、電話で質問に答えます。そうやって打ち合わせをしておく、お客さんもパソコンの前にスタンバイして質問できるから、すぐに解決しますよ。決してインターネット上だけですべてを済ませてしまおうとは思っていないんです。何でもどんどん質問してもらいたいですね。

小林：パソコンのオンラインショップはたくさんあると思いますが、ツートップの売りはなんですか？

川口：安い！（笑）。でも、決してすべての商品がどこよりも安いというわけではないと思うんですよ。じゃあ何が売りがあって言ったら、価格の情報などを毎日更新していることですね。他のオンラインショップのページの中には、一度ホームページに載せてしまえば、後は待つていけば注文が来ると考えているところが多いように思います。でも、情報はどんどん変えていかないと頻繁に見に来てはもらえないですよ。たとえば「何か買いたい」と思った時に、どこで買うかという、たいていはしょっちゅう行っているお店でしょ？インターネットでもしょっちゅう見に来てもらうために、内容を毎日更新しているんです。そうすれば「何か変わったことないかなあ」と毎日見に来てくれるんじゃないかな。ツートップでは、その日限りの「本日販売中の特価品」というページを設けているんです。そこには「毎日チェックしないと損をするかも?」って書いてあるんですけど、実際に超

他のオンラインショップとツートップとの違いは？

激安のパソコンのパーツを載せたら、掲載した5分後に売り切れちゃったことがありました。すぐにホームページから消しましたけど、そこにあったページをすぐに消したという履歴だけはホームページに残っていて、後から見た人は「あれ、何があったんだろう？見れなくてなんか損しちゃったかなあ」という気になっちゃう。だから、頻繁に見に行っていけば「すっごく得する」、「安いものがたくさん買える」と思われる手法がウケたんだと思いますね。

◎コンピュータ関連製品を安価で提供するツートップのオンラインショップ
URL <http://www.twotop.co.jp/>

もっと見たかったらここにアクセス!

女性ビギナーのためのウェブマガジン
My First パソコン
URL <http://www.kaps.co.jp/>



まだまだ圧倒的に男性ユーザーが多いパソコン。パソコンに興味はあってもなかなかとりつきにくい、わかりづらい、という多くの女性のための「簡単!」「わかりやすい!」「楽しい!」ハウツーページがこの「My First パソコン」だ。インターネットからくまなくマスター術やデジタルを使いこなすステキな女性の紹介などを、毎週火曜日更新で連載中。また、本連載の「My First Question ~ どうなってるの?」の様もウェブ上で紹介している。



なかなかキビシイご指摘でしたね（笑）。パソコンは生き物みたいなもので、初心者には奥が深かったり、わかりづらかったりするところがかかり多いと思います。だから、まず身近にパソコンやインターネットに詳しい知り合いを確保しましょう！（笑）。自分1人で始めようとしても、わからないことは多いし、私自身も、今はパソコンのことは詳しくなりましたが、たまたま身近に教えてくれる友達がたくさんいたから吸収できたんです。自分よりもちょっとでも詳しい人がいたら、教えてもらえるし、それで自分が覚えたら、今度は誰かに教えることができる。教えているうちに、また新しい発見が出てきますし、そうやってどんどんわかる人が増えていって、お客さんも増えていってほしいですね（笑）。

川口さんいかがでした？





[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp