

第2章 コミュニティ

注目企業④ 株式会社ドウ・ハウス

生活者の視点で運営する「ひとびと・net」 生活者が企業に情報を提供する時代に

合い言葉は「現場に飛び込め」

20年前の立ち上げ当初から、ドウ・ハウスの合い言葉は「現場に飛び込め」だった。企画・製造・販売の現場で常にリスクを背負って、泥んこになって仕事をしている人たちでなければ、判断できないことが沢山ある。美しい会議室で著名な講師とマクロデータを眺め延々と議論するマーケティングではなく、マーケターが生活現場に飛び込み、体でつかみとることから本当のマーケティングは始まるのだ。

この信念のもと、生活者（消費者）と一緒に仕事をするうちに、「消費する＝受身」だろうと思われた生活者のエネルギーは並大抵のものではなく、生活者が消費者であると同時に生産者となる時代が必ずくるという20年前の予測通り、いまや「発信する生活者」がインターネットの普及とともに大量に出現している。

C to CとB to Cのコミュニティ

こうした「発信する生活者」を支援する目的で、「ひとびと・net」は2000年1月にオープンした。

ひとびと・netには、「おしえて・net」

と「なるほど・net」があり、それぞれ以下のように構成されている。

おしえて・netはいわゆるC to Cで、「ナビ」と呼ばれる生活者が、メーリングリストとウェブを連動した情報の交換の場（「会議」）とウェブページ（「ナビページ」）を主催する。その特徴は他のコミュニティサイトとは異なる、以下のような特徴がある。

まず、おしえて・netではテーマが絞られているので、人が集まりやすく、かつ詳細な情報が集まりやすい。たとえば「料理について話そう」ではなく、もっと具体的に「手抜き料理」や、「味わって飲む日本酒」といったテーマで情報交換が行われている（ちなみに公開会議はサービス開始2か月半で100を突破している）。

また、ナビは写真付きで本名を公開しなければならず、公開基準を満たすよう記事を書き、操作・運営マニュアルを読み、スタッフと連絡を取り合うというヘビーな準備をくぐり抜けなければならない。こうして残ったナビは、意味のない書き込みや、ネガティブなことばかりの荒れた会議になることを防ぎ、集まった人を歓迎し、たくさん話をしてもらい、テーマまわりの話題を豊富化できるといった、コミュニケーション能力の高い、信頼できる人々である。このナビの存在が、意識の高い参加者を集め、会議でのやりとりの質を保つのに大きく寄与している。

おしえて・netではこのようにナビ自身が個人で自発的にテーマを出すほかに、企業が支援して始めることもある。この場合、企業側が立ち上げたいテーマを決め、そのことに興味のある（あるいは特定商品のユーザーである）ナビを探して商品情報や周辺情報を提供し、ナビに記事編集と、会議の運営をしてもらう。立ち上げのきっかけは企業からであるが、内容はあくまで生活者であるナビの視点での記事であり、会議である。この際、24

万人の中から興味のある人にプロモーションメールを配信するiMiネットや、週間500万通の5行広告を配信できる「めるめる・net」の利用もできる。こうして特定のテーマに興味のある参加者を集客し、たとえば、あるソフトのユーザーが集まる会議をナビにうまく運営してもらえれば、そこで顧客間どうしの対話が生まれ、カスタマーサポート業務の一角を担うばかりか、商品の理解を自然な形で促せる。参加者が本音でしゃべるので、新商品企画の切り口や生活者に響くプロモーションワードを考える上でのヒントも得られる。

一方、「なるほど・net」はいわゆるB to Cで、企業やお店の主催者「ガイド」が生活者と直接やりとりする。ただ商品を並べ決済するだけのECサイトではなく、人が登場することで接客コミュニケーションのプロセスを付加させることができる。

鍵は「発信する生活者」の力

企業のウェブマーケティングを成功させるには、きれいなページを発信するばかりではだめだ。「発信する生活者」のエネルギーを、事業を推進する力に変換する「受信するしくみ」を持つかどうかにかかっているといえるだろう。

（木下真佐子 株式会社ドウ・ハウス）

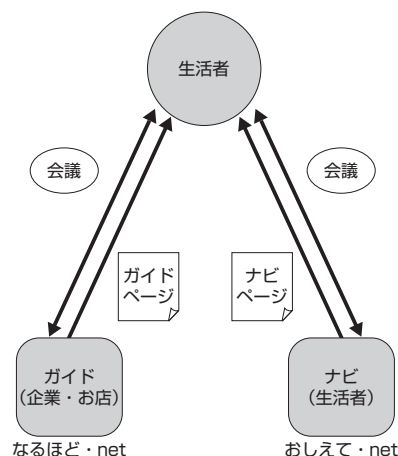


図1 hitobito.netの構成

企業データ	
1. URL :	http://www.hitobito.net
2. 設立 :	1980年7月
3. 資本金 :	3億円
4. 従業員数 :	67名



[インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2012年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

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、データ、URL、名称など)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・図の作成者、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掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したり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される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレスR&D)などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D(初期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。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。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D

✉ iwp-info@impress.co.jp