月刊オミセラブ

2014 03

月刊オミセラブ
3
2014
平成26年02月15日発行
発行　有限会社リウム
編集人　穂口 大悟

システム開発裏話

顧客管理への第一歩

顧客管理システムというとお客様を管理するような、なんだか気が引ける印象の言葉でもありますが、意味としては、
『顧客情報やコンタクト履歴を記録して、それぞれのお客様に応じたきめ細かい対応を行うことで、顧客満足度を向上させる仕組み全般』を指します。

お客様の立場に立つと自分の好みや事情など、自分の事を分かってくれているという事はとても安心です。美容室、飲食店、治療院など、同じお店に通われる方は、その理由の一つにこの安心感もあると思います。

さぁ、あなたのお店でも、今すぐ顧客管理を始めましょう!
と言っても、何から始めてよいかわからない、パソコンとかも苦手だし…という方も、いらっしゃると思います。
そういう方は、まずとにかく、お客様との接触をなんでも記録することから始めてみましょう。

来店されたことは勿論、お会いしてお話ししたこと、お電話で受けたお問い合わせのことなど、できるだけすべてを記録します。そうした積み重ねは、1年後のお客様から「あの、昔お世話になったものなのですが…」と、思い出していただいた時の対応の時に役立ちます。
また、顧客管理システムにご無沙汰の方を自動的にピックアップさせ、お手紙やメール、お電話などで近況を伺うのも良いでしょう。

弊社のリウムスマイル!だと、とても簡単に出来るようになっています。是非、トライしてみてください。

藤田憲一
取締役最高技術責任者
金沢で美味しい魚を食べてきました。

WEBデザイナーのーちゃんの デザインのある生活

カラー設定

リウムスマイル!に、カラー設定という新しい機能が追加されます。
● 見出しのこの部分だけ、ちょっと色を変えたいなぁ･･･
● 上部のメニュー部分だけ、この色にできたらなぁ･･･
というような、部分的な色の変更を今までは設定することができませんでした。

元々何もしないでも最適なかっこいいデザインになるように、各デザインスキンで設定はさせていただいていますが、どうしてもここだけ変えたい!という思いがあるときに、カスタムデザイン機能を使って、すごく複雑な設定でしか変えることができませんでした。

それを、色を見ながら直感的に設定できるようにしたのが、「カラー設定」です。

いくつか、カラーのセットをご用意しておりますので、一気にホームページ全体のカラーを設定することもできますし、1か所ずつ、細かく設定していくこともできます。

それに加え、背景の画像もオリジナルの画像を使って設定ができますので、決められたデザインスキンを、今までよりもオリジナル性のかなり高い、自分だけのデザインのホームページにすることができます!デザインに関する部分は、内容とは別ですので、頑張って入力していった内容が消えてしまったり、デザインが崩れてしまったりすることはありません。

カラー設定を変えてみたり、背景画像を設定してみたりして、オリジナル性の高い、ご自分だけのホームページを作成してみてください!

のーちゃん
WEBデザイナー
久しぶりの雪にテンションが上がって、
雪だるまを作りましたー！

じゃすみんの オミセラブ修行日記

メインビジュアルを大切に

メインビジュアル（キービジュアル）とは、ホームページの"顔"と言える重要な部分です。リウムスマイル!だとヘッドライン画像のことを指します。
ホームページにアクセスした時、一番最初にお客様が見て判断する部分なので、お店がどんなサービスをしているのかなどが分かるような写真やイラストを設定することが望ましいです。

また、リウムスマイル!だとヘッドライン画像を3枚設定できますので、1枚のみにまとめずにばらばらにアピールすることが可能です。

写真やイラストなどがまだないという方は、「おすすめ画像プリセット」から選ぶこともできますのでぜひお店にあったヘッドライン画像を設定してくださいね!

じゃすみん
WEBデザイナー
気がつけばもう春・・・はやい！

月刊オミセラブ2014年 3月号
有限会社リウム　〒550-0005　大阪市西区西本町1-6-9川田ビル202

特集

今さら聞けない
FB入門5ステップ

代表取締役お客様係
穂口大悟
ダイエットも順調で厚い脂肪に覆われていた腹筋さんが顔を出してきました。目指せ6パック！

月刊オミセラブでも何度か取り上げているFacebook、巷では盛り上がっていますね！
ですが…「登録はしたけど使ってない」「個人情報が漏れそうで怖い」「忙しくてやってる時間がない」等、なかなか活用に踏み切れないお店やサロンの方も多いようです。「周りの人みんな使ってるし今さら聞けない…」って感じもしちゃいますよね。

そこで今回は、こっそりFacebookの初歩の初歩についておさらいしましょう。

お店やサロンがFacebookを使う2つの目的をおさえよう

お店やサロンのオーナーとしてFacebookを使うのであれば、ただ楽しむだけでなくご来店やお問い合せにつながってほしいものです。インターネットを活用する！と考えると新規のお客様に対する情報発信を思い浮かべてしまいがちですが、Facebookの特徴を考えると、お店やサロンが活用する目的は

1.既存のお客様をフォローする
2.お客様のお友達に存在を知っていただく

が基本でしょう。
この目的を念頭においてFacebookを活用すれば、何をすればよいか見えてきます。
そう、**既存のお客様に対して情報発信し、お客様の投稿に対応すること**を続ければ良いのです。つまり、まずは**既存のお客様とのやりとりを楽しめばよい**のです。

Facebookを楽しむための5ステップ

では、具体的に5つのステップに分けて既存のお客様とのやりとりを楽しむ方法を解説しましょう。

STEP1:知り合いを探して友達を増やそう

まずはFacebookの「感じ」をつかむためにお友達を増やしましょう。お店、セラピストつながりなど自分の良く知った人を検索して50人くらいお友達をつくります。
注意が必要なのは、この時知らない人をお友達にしないこと。実際にお会いしたことのない人が多いと、本当の使い方の感じがつかめなくなる上プライバシーも心配です。

STEP2:しばらくは友達の投稿を見よう

やる気満々でFacebookを始めたのですぐにでも何か投稿したいところですが、まずは様子見をしましょう。友達はどんな投稿をして、どんなコメントをしているでしょうか。お友達がいると、なんとなくFacebookの雰囲気がわかってくると思います。

STEP3:友達の投稿に「いいね！」やコメントしてみよう

雰囲気が分かってきたら、友達の投稿に「いいね！」をしてみましょう。いいね！に慣れてきたら、投稿に対してコメントしてみましょう。
コメントするからといって「おはようございます！」等の挨拶のみは不要ですよ！お友達の投稿に関係のあるコメントにしましょう。

STEP4:ランチ写真でOK。自分の日常を投稿してみよう

さて、いよいよ自分が投稿する番です。これまでお友達の投稿を見ていて「楽しいな！」と思った投稿を真似てみましょう。ランチの写真とか見た映画の感想で全然OKだと思います。何度か投稿していくうちに、いいね！やコメントが付いて楽しくなっていくはずです！

STEP5:自分のホームページやブログの更新をシェアしよう

プライベートな近況報告を基本としながら、たまにはホームページの更新情報やブログの新しい記事を紹介するなど、お店やサロンの情報も「シェア（自分の友だちにリンクを知らせること）」しましょう。これもしつこすぎると逆効果なので、自分の近況の投稿とのバランスを考えて行いましょう。

以上、Facebookの入門の5ステップでした。
あんまり肩肘はらないで、楽しむことがポイントです。肌が合わない時はやめてOK！
まだ初めていない方も、登録だけしてるけど活用しきれていないな、という方もぜひ参考にしてみてくださいね！

プライバシーが気になる人は「設定」を見てみよう！
「Facebookに参加すると個人情報がみんなに見られているようで心配」という方は、「設定-セキュリティ」「設定-共有設定」で細かいプライバシー設定が可能ですので、一度チェックしておくことをおすすめします。

「設定」

「セキュリティ」

「設定」

「共有設定」

リウムスマイル！チョイ聞き質問会　3月20日（木曜日）14時～16時

参加費 無料

- こんな時みんなどうしているの？
- ここおかしくなったからなおして～
- リウムさんこんな機能作ってよ～
- こんなウワサってホント？専門家の意見は？
- この機能ってどうやって使うの？
- 他のユーザーさん友達になりたい！

などなど、こんなちょっとした疑問をお気軽に質問していただけます。
今回は Facebook の活用法についての情報交換をしましょう！
その後にお茶でもしましょう。退出は自由ですのでゆる～くお過ごしください！

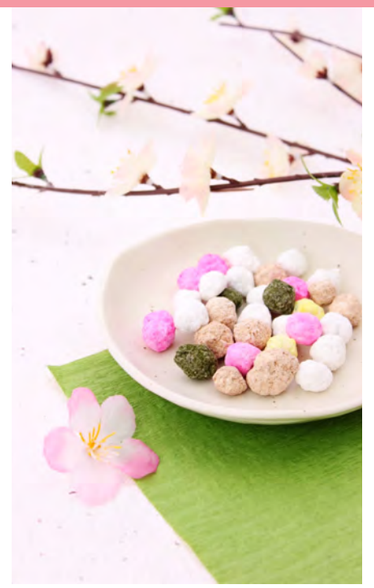
会社名	
お名前	
電話番号	

FAX 06-6319-8080

今月の情報発信のヒント　お客様にお役立ち情報をお伝えするためのヒントをお伝えします！

春からの希望を先取でご提案しましょう！

お店やサロンの販売促進から考えれば、3月はもう「春」です。
これまで冬のトーンで営業してきた売り場やサロンの雰囲気の一新を行い、「春のやる気」を先取りすることがポイント。あわせてホームページのデザインリニューアルや、イベントの開催などお客様の季節感を先行した取り組みの企画を行いたいですね！



3月のキャンペーンネタ

春の行楽
バーベキュー・お花見・お弁当

春休み・新年度
子供服・ランチコース・歓送迎会

ホワイトデー
服飾小物・スイーツ

ひな祭り
雛あられなど特設コーナー

平均気温	9.4	最高気温	13.7	最低気温	5.6	相対湿度	59

大阪(1981~2010の平均値)　気象庁HP気象統計情報

3月のコラム(ブログ)・メルマガのヒント

3月はこんなコラム（ブログ）の更新や、メルマガを配信してみるとお客様のハートをキャッチしやすいです！
例にあげたタイトルから、自分のお店やサロンでどんな情報発信ができるか考えてみてください。最初は上手にできなくても、慣れていくとコツが掴めるものです！

エステサロン
「春からはじめる！お家でできるダイエット法を3つご紹介」
「冬から春の気温変化から体調を守るためにできる8つのこと」

ヒーリングサロン
「春から変わる！なりたい自分になるためのイメージ法」
「春休み中に何とかしたい！子どもとの距離感をとるための10のヒント」

美容室
「春におすすめのパーマスタイル5つ」
「入学式などの式典で使えるアレンジテクニック」

飲食店
「歓送迎会の早割はじまってます！」
「女子が多い歓送迎会におすすめの料理5つ！」

メルマガテンプレートを利用しよう！

今回ご紹介したメルマガテンプレートは

リウムスマイル！管理画面「メール」
本文「装飾メール」-「メールテンプレート」アイコン

からご利用いただけます！このテンプレートを活用して、オリジナルのメルマガづくりにチャレンジしてみてください！